



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS
Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA COMPETITIVIDAD COMO FACTOR RELEVANTE EN LA
GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO
Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO
VETERINARIA, JIRÓN JOSÉ OLAYA, CIUDAD DE CHIMBOTE,
2019.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Br. VERA MATA, NATALY BRIGHT

ORCID. 0000-0002-8128-381X

ASESOR:

Dr. CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS ORCID.

0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2019

HOJA DE EQUIPO DE TRABAJO

**AUTOR Br. Vera Mata, Nataly Bright Código
ORCID: 0000-0002-8128-381X**

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

**ASESOR Dr. Centurión Medina, Reinerio
Zacarías Código ORCID: 0000-0002-6399-
5928**

**Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Chimbote, Perú.**

JURADO

**Mgtr. Morillo Campos, Yuli Yolanda Código ORCID: 0000-0002-
5746-9374 Presidente**

**Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel Código
ORCID: 0000-0002-7575-3571 Miembro**

**Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César Código
ORCID: 0000-0002-5471-4549 Miembro**

HOJA DE JURADO EVALUADOR

Mgr. Morillo Campos, Yuli Yolanda

Presidente

Mgr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Mgr. Cerna Izaguirre, Julio César

Miembro

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la sabiduría e inteligencia necesaria para culminar este camino el cual empecé atravesando muchas barreras que se me

presentaron, pero siempre teniendo su guía y respaldo para avanzar sin mirar atrás.

También a mis padres quienes me acompañan siempre, dándome ánimos de seguir adelante, aun cuando todo parece no tener solución me incitan avanzar, quienes han estado conmigo en mis momentos malos y buenos para culminar esta dichosa carrera que empecé con mucho esfuerzo.

Y, por último, a mi asesor Dr. Reinerio Centurión Medina quien ha sido mi guía brindándome conocimientos y asesorías para realizar un excelente proyecto de investigación, pensado siempre que el estudiante que investiga es quien obtiene los mejores resultados

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi madre quien ha sido la persona que me apoyo desde un inicio en mis estudios, siempre aconsejándome lo bueno y malo que hay en esta vida y brindándome una educación que con mucho esfuerzo culmine para que se sienta orgullosa de mi y de lo que lograre.

También está dedicado aquellos estudiantes quienes hoy en día buscan ser investigadores, aprender más de la realidad donde vivimos y siempre preocupándose por ser profesionales éticos de bien y para mejora de la sociedad.

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo: Determinar las características de la competitividad como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinaria, Jirón José Olaya, ciudad de Chimbote, 2019. El diseño fue no experimental–transversal-descriptivo. Se utilizó una población y muestra de 9 micro y pequeñas empresas aplicándoles un cuestionario de 20 preguntas a través de la técnica encuesta obteniendo los siguientes resultados: El 55.56% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años de edad, el 55.56% son género masculino, el 77.78% son administradores. El 77.78% de las micro y pequeñas empresas tiene de 7 años a más en el rubro, el 88.89% posee de 1 a 5

trabajadores, el 66.67% se crearon para generar ganancias. El 100% conocen el termino competitividad como factor relevante de la gestión de calidad, el 100% afirma que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 100% conoce sus principales competidores. Esto concluye que: Las micro y pequeñas empresas son dirigidas por personas adultas, de sexo masculino, ocupando el cargo de administradores. Tienen dentro del rubro más de 7 años, de 1 a 5 trabajadores y fueron creados para generar ganancias. Conocen el termino competitividad como factor relevante de la gestión de calidad, la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio y conocen sus principales competidores.

Palabras Clave: Competitividad, gestión de calidad y micro y pequeñas empresas.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the characteristics of competitiveness as a relevant factor in quality management and improvement plan in micro and small enterprises in the service sector, veterinary category, Jiron Jose Olaya, city of Chimbote, 2019. The design was nonexperimental-transversal-descriptive. We used a population and sample of 9 micro and small enterprises applying a questionnaire of 20 questions through the survey technique obtaining the following results: 55.56% of the representatives of micro and small enterprises are from 31 to 50 years of age, 55.56% are male gender, 77.78% are administrators. 77.78% of micro and small enterprises have 7 years or more in the item, 88.89% have 1 to 5 workers, 66.67% were created to generate profits. 100% know the term competitiveness as a relevant factor of quality management, 100% say that quality management contributes to improving business performance, 100% know their main competitors. This concludes that: Micro and small enterprises are run by male adults who are administrators. They have more than 7 years, from 1 to 5 workers and were created to

generate profits. They know the term competitiveness as a relevant factor of quality management, quality management contributes to improve business performance and they know their main competitors.

Keyword: Competitiveness, quality management and micro and small enterprises.

CONTENIDO

Título de la tesis	i
Equipo de Trabajo	ii
Hoja de firma del jurado y asesor	iii
Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iv
Resumen y abstract	v
Contenido	vi
Índice de gráficos y tablas	vii
I. Introducción	11
II. Revisión de literatura	16
III. Hipótesis	31
IV. Metodología	32

4.1 Diseño de la investigación	32
4.2 Población y muestra	32
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	33
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
4.5 Plan de análisis	37
4.6 Matriz de consistencia	38
4.7 Principios éticos	41
V. Resultados	42
5.1 Resultados	42
5.2 Análisis de resultados	47
VI. Conclusiones y	
recomendaciones.....	59
Referencias	61
Anexos	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinarias, Jr. José Olaya, Chimbote, 2019	42
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinarias, Jr. José Olaya, Chimbote, 2019	43
Tabla 3. Características de la competitividad como factor relevante de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinarias, Jr. José Olaya, Chimbote, 2019.....	44

Tabla 4. Plan de mejora de la competitividad como factor relevante de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinarias, Jr. José Olaya, Chimbote, 2019.....	46
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad	79
Figura 2. Genero	79
Figura 3 Grado de instrucción	80
Figura 4. Cargo	80
Figura 5. Tiempo en el Cargo	81
Figura 6. Años en el rubro	81
Figura 7. N° de trabajadores en la empresa	82
Figura 8. Personas que trabajan en la empresa	82
Figura 9. Objetivo de la empresa	83
Figura 10. Termino competitividad como factor relevante de la gestión de calidad	83
Figura 11. Técnicas de gestión que aplica	84
Figura 12. Dificultades en la gestión de calidad	84
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal	85
Figura 14. La gestión de calidad mejora el rendimiento	85
Figura 15. La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización	86
Figura 16. Su empresa es competitiva	86
Figura 17. De qué forma su empresa es competitiva	87
Figura 18. Conoce a sus principales competidores	87

Figura 19. Cuenta con un plan estratégico 88

Figura 20. Mejoramiento de su infraestructura para ser más competitivo 88

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las micro y pequeñas empresas (MyPE) en el Perú son de vital importancia para la economía de nuestro país. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, tienen una gran significación por que aportan con un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que genera. (Sánchez, 2014).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el Perú existen 2 millones 332 mil 218 de empresas de las cuales más del 95% están en el régimen MyPE. De acuerdo con el reporte anual Doing Business del Banco Mundial, el Perú ocupó el puesto 51 de 190 economías en el pilar protección de los inversionistas minoritarios. Es importante reconocer la importancia de las MyPE para la dinámica económica del Perú, dada su alta tasa de concentración y alto grado de correlación con el emprendimiento. (Noreña, 2019).

Pero a pesar de su importancia muchas de las MyPE tienen problemas de Competitividad porque la mayoría de estas son dirigidas por personas que no están capacitadas llevando a cabo un mal manejo de su empresa lo cual genera un problema muy grave para su desarrollo. Pero este problema no solo es a nivel nacional sino también internacional. Por mencionar:

En Europa, existe un alto grado de competencia entre las empresas debido a la crisis que sucede actualmente, por ende, implementaron un modelo muy importante "EFQM" el cual está apto para mejorar la calidad y competitividad de las PYMES. Ello está orientado a mejorar la calidad de sus productos y servicios, brindando una mayor ventaja competitiva de las organizaciones mediante la gestión de calidad como estrategia organizacional. Este modelo implementado enfoca a la calidad como presencia fundamental para lograr una mayor eficiencia en sus productos y servicios para impulsar el desarrollo de la productividad. (Actualidad empresa, 2014). En España, se muestra un escaso número de empresas y emprendedores los cuales no proporcionan un buen incremento en desarrollarse competitivamente, posicionándose como una empresa eficiente que apuesta por la gestión de calidad. Ante ello se implanta un sistema de calidad el cual respalda un aumento de satisfacción en los clientes generando una ventaja competitiva frente a los demás, colocándolo en un proceso de mejora continua. El sistema de gestión de calidad se basa en integrarse en los procesos de la organización operando como clave de preparación para un constante cambio, dando como resultado la satisfacción de un cliente. (Cámara de Comercio de España, 2017).

En Asia, se vive un alto crecimiento económico debido al aporte de 9 países los cuales han sido de mucha ayuda para su desarrollo como potencia mundial, además de ello se dice que quien domine la región asiática domina el mundo ya que existe una fuerte competitividad entre ellos por ser el mejor. Existe muchas razones las cuales hacen que Asia posea un dinamismo y crecimiento económico entre ellas: fácil acceso para exportar sus productos, aprovechamiento de tecnologías que provienen del exterior, aumento de capacidad laboral empezando por una educación de calidad. (Rodriguez, 2015). En Japón, existe un método creado el cual se está aplicando para mejorar su productividad. "Kaizen" es el hoy en día considerado la clave de la competitividad en las empresas japonesas donde el resultado es mejorar la gestión de un lugar agradable para laborar, saber utilizar los recursos necesarios y sobre todo anticiparse a sucesos los cuales puedan ocurrir. El centro de interés de este método es: hacerlo mejor, fabricarlo mejor, mejorarlo aun si no está roto o defectuoso, porque si no lo hacemos no podemos competir contra aquellos que, si lo hacen, esto nos explica cómo debemos aplicar una mejor gestión de calidad empresarial para ser más competitivos que los demás y sobre todo marcar la diferencia. (Mopyme, 2019).

En América Latina, el 90% de las Pymes representan el generador de trabajo y solo una cuarta parte al PBI. Las pymes Latinoamericanas están enfocadas en diferentes sectores productivos lo cual hace que se desarrolle y diferencie en cada uno de ellos. Actualmente afrontan diferentes desafíos para su desarrollo tales como: baja productividad, falta de competitividad y eficacia, alta informalidad laboral y una baja calidad de empleo. El director del CAF (Banco de Desarrollo de América Latina) indica que los países latinoamericanos deberían aplicar una gestión que fomente la innovación y mejore el capital humano. (Banco de Desarrollo de América Latina, 2018). En México, utilizan un modelo nacional de MyPE donde establecen pautas de gestión para establecer un modelo de negocio innovador apoyado de estrategias empresariales con la finalidad que alcancen sus objetivos y logren su sustentabilidad. Este pretende aprovechar las capacidades y recursos para lograr ser competitivos y buscar potenciar una buena gestión. Para llegar a esto es necesario tomar en cuenta puntos importantes como: liderazgo estratégico, calidad de la operación e impulso a la innovación. (ISOTools, 2012) . En Colombia, tiene muchas oportunidades para mejorar su competitividad ya que se basa en tres indicadores importantes como: capacidad para integrarse, capacidad de innovar y flexibilidad para adaptarse a mercados mejorando sus productos que van a ofrecer. El principal factor que ha generado una fuerte decaída en el país colombiano es la innovación ya que no está apto para utilizar herramientas competitivas las cuales mejoren su

desarrollo frente al mercado. Pero a pesar de realizar un análisis sobre su decaída se identificó dos pilares importantes que llevarían a cabo mejoras para ellos. La sofisticación e innovación son los pilares que deben fortalecer adecuando una gestión de calidad delegando elementos de innovación para alcanzar niveles de competitividad empresarial. (Montoya, Montoya y Castellanos, 2010). En Ecuador, las PYMES representa el 95% unidades productivas generando empleos y capacidad para adaptarse frente a los cambios empresariales. No obstante, tienen una limitada tecnología para elaborar sus productos, poca capacitación a su personal, equipamiento inadecuado, limitada capacidad para exportar sus productos a causa del escaso conocimiento que tienen sobre las normativas de calidad implementadas en otros países que restringen su competitividad. (Quiñonez, 2012). En Brasil, existe una institución desde 1972 la cual fue creada con el propósito de brindar ayuda necesaria a las MyPE estimulando un espíritu emprendedor. El SEBRAE (Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas) constituye que las empresas deberían tener un ambiente más competitivo donde demuestren sus fortalezas. Ello señala a transformar la vida de las personas promoviendo un desarrollo sustentable comprometido con la construcción de un mejor país, para ello consideran como herramienta principal un Sistema de información de gestión estratégica apoyando a tomar mejores decisiones estratégicas para cada proyecto. (Organización Internacional del Trabajo, 2019). En Chile, las PYMES requieren de instrumentos que les permita aumentar su cartera de clientes, así como demostrar una buena gestión de calidad en sus productos y servicios. La certificación NCH2909 es un estándar de calidad empleado en Chile que mejora la continuidad de los negocios ofreciendo una mejora en sus procesos, administrando mejor los recursos y utilizando sistemas de gestión de calidad para volverlos mas competitivos. (Applus certification, 2018). En Venezuela, no se puede dejar pasar por alto los actuales escenarios empresariales que se vive donde la calidad y productividad son requisitos indispensables para permanecer en el mercado competitivo. A pesar de ello las organizaciones venezolanas no utilizan el conocimiento y aprendizaje organizacional para promover ventajas competitivas. (Acosta, 2018). En Perú, muestran un modelo de gestión integral de la MIPYME donde establece una gestión de productos y servicios con un enfoque estratégico orientando la satisfacción del cliente. Esta herramienta de calidad permite que la MIPYME avance progresivamente promoviendo la competitividad de las empresas. (Ganamás, 2019).

En la Región de Áncash, se presenta una dificultad en la gestión empresarial en lo cual involucra muchos puntos de vital importancia para desarrollar mejor las expectativas empresariales. Dentro

de ello hay una escasa capacitación a los emprendedores que les evita tener capacidad competitiva limitándolos en el desarrollo empresarial. (Vásquez y León, 2014).

En Chimbote, donde se desarrolla el estudio de investigación existen MyPE al cuidado de mascotas denominada Veterinaria, pero se desconoce si estas MyPE aplican herramientas de gestión de calidad para deducir si son competitivas o no, si se diferencian de las demás empresas de su rubro mostrando un desarrollo de ellos mismos. Por lo que se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de la Competitividad como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinaria, Jirón José Olaya, Chimbote, 2019?

Para responder la pregunta del problema se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las características de la Competitividad como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinaria, Jirón José Olaya, ciudad de Chimbote, 2019.

Para llevar a cabo el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos: Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinaria, Jirón José Olaya, ciudad de Chimbote, 2019. Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinaria, Jirón José Olaya, ciudad de Chimbote, 2019. Describir las características de la Competitividad como factor relevante en la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinaria, Jirón José Olaya, ciudad de Chimbote, 2019. Elaborar un plan de mejora a los resultados de la investigación.

El trabajo de investigación se justifica porque permitirá conocer las principales características en las micro y pequeñas empresas sobre la competitividad como factor relevante de la gestión de calidad en el ámbito de estudio. Permitiendo adquirir conocimientos sobre competitividad, objetivos de la competitividad, tipos y herramientas de la competitividad; para que puedan ser utilizadas dentro de las micro y pequeñas empresas, a su vez esto permitirá que los representantes puedan tomar decisiones llevando a cabo la aplicación de nuevas técnicas de gestión de calidad lo cual mejorara su desarrollo en un mercado donde la competencia está en un grado alto de permanencia para emprendedores. Finalmente, el trabajo de investigación se justifica porque

servirá como base para otros estudios similares dentro del ámbito geográfico de la región y el país, ayudando a obtener mayor información para nuevos proyectos.

En el presente estudio se utilizó como diseño de investigación no experimental - transversal descriptivo. Se utilizó una población de 9 micro y pequeñas empresas y una muestra de 9 micro y pequeñas empresas aplicándoles un cuestionario conformado por 20 preguntas a través de la técnica encuesta obteniendo los siguientes resultados: El 55.56% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años de edad, el 55.56% son género masculino, el 77.78% son administradores. El 77.78% de las micro y pequeñas empresas tiene de 7 años a más en el rubro, el 88.89% posee de 1 a 5 trabajadores, el 66.67% se crearon para generar ganancias. El 100% conocen el término competitividad como factor relevante de la gestión de calidad, el 100% afirma que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 100% conoce sus principales competidores.

Esto concluye que: Las micro y pequeñas empresas son dirigidas por personas adultas, de sexo masculino, ocupando el cargo de administradores. Tienen dentro del rubro más de 7 años, de 1 a 5 trabajadores y fueron creados para generar ganancias. Conocen el término competitividad como factor relevante de la gestión de calidad, la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio y conocen sus principales competidores.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

Al no existir trabajos de investigación similar al que se está desarrollando se procedió a utilizar antecedentes con la misma variable y sector, pero de diferente rubro.

2.1 Antecedentes:

Avalo (2018) en su estudio *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las mype del sector servicio rubro hospedajes en el Cercado de Tumbes, 2018*. Que tuvo como objetivo general: Determinar las características de la competitividad y gestión de calidad de las mype del sector servicio rubro hospedajes en el cercado de tumbes, 2018. El tipo de investigación fue descriptivo, con un diseño de investigación no experimental – descriptivo de corte transversal, con una población y muestra de 68 clientes, se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario. Llego a los siguientes resultados: El 100% considera que los Hospedajes son competitivos por la calidad de los servicios y la atención que ofrecen, el 81% considera que el personal es ético al momento que brinda la orientación, el 91% consideran que si se implementan nuevos servicios, el 91% consideran que la gerencia de los Hospedajes si viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan, el 71% consideran que el Hospedaje si se diferencia de su competencia por que es mucho más innovador, el 93% consideran que si son atendidos con calidad y que le demuestran eficiencia en su atención, el 90% consideran que el personal del Hospedaje si se encuentran bien capacitados para brindar una atención de calidad, el 81% consideran que el Hospedaje si tiene una cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente, el 93% consideran que en el Hospedaje si mantienen un proceso de actividades de desempeño de la manera más eficiente para una mejor atención, el 100% consideran que en el Hospedaje si se deben llevar a cabo auditoria, para llegar a las necesidades reales e innovadoras de los clientes, el 100% consideran que si es importante la publicidad de los hospedajes a través de las páginas de internet, el 93% consideran que si le entregaron las políticas de calidad, para cumplir con las normas de seguridad, el 74% consideran que el Hospedaje si debería tener su ciclo de evaluación según sus políticas y planes de calidad, el 100% consideran que la percepción de la calidad si se relaciona a los elementos de seguridad con el nivel de satisfacción esperada de los clientes en el Hospedaje, el 100% consideran que el servicio si se adapta y satisface perfectamente sus necesidades como cliente, el 100% considera que el precio del servicio si son más aceptables que, de los otros hospedajes de competencia, el 100% consideran que si se le da atención, consideración y amabilidad por parte del personal, el 100% consideran que los reclamos y sugerencia de los clientes si son atendidos inmediatamente. Se concluye que: Los clientes del rubro Hospedajes se identificó que están tomando mucho énfasis en los factores de la competitividad, porque es lo más importante al momento de la calidad del servicio, en donde cuenta con un proceso mediante un sistema de organización, contando con valores éticos e implementación de nuevos

servicios para la satisfacción del cliente, así mismo muestran una dinámica para mejorar el servicio a los usuarios. Las características de los criterios de la competitividad hoy en día son muy exigentes por parte de los usuarios modernos, en cuanto a una mejora continua, llevando a cabo una auditoria para llegar así a las necesidades reales del cliente, para eso debe contar con personal capacitado, tener criterios de eficiencia para una mejor atención, con beneficios de calidad y que el personal brinde información necesaria a los usuarios. Las políticas de calidad que utilizan las MyPE del Rubro Hospedajes en Tumbes cumplen con las normas, y mostrando equidad, evaluando planes de calidad, y poder así contactar algún problema en el Hospedajes que puedan responder a sus demandas, para una mejor satisfacción al cliente. La satisfacción al cliente los Hospedajes si se adaptan perfectamente a las necesidades de los usuarios y que sus reclamos por parte de los clientes si son atendidos inmediatamente cual hace que puedan satisfacer sus necesidades.

Guerrero (2018) en su estudio *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las mype del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el Cercado de Tumbes, 2018*. Que tuvo como objetivo general: Determinar la caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MYPE, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el cercado de Tumbes, 2018. El tipo de investigación fue descriptivo, con un diseño de investigación no experimental – descriptivo de corte transversal, con una población y muestra de 68 clientes, se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario. Llego a los siguientes resultados: El 97% manifiesta que sí, la empresa ofrece productos (celulares) novedosos, el 85% manifiesta que sí, que la empresa le ofrece opciones de compra de equipos de acuerdo a sus posibilidades, el 85% manifiesta que si, considera que la empresa está comprometida competitivamente, el 84% manifiesta que si, considera que la empresa es generadora de valor empresarial por sus gran aceptación en el mercado, el 79 % manifiesta que sí, considera que las distribuidoras ofrecen precios competitivos a nivel del mercado, el. 100% manifiesta que si el personal de ventas muestra asertividad al momento de la atención al cliente, el 100% manifiesta que sí, el personal de ventas le informa correctamente respecto a los equipos y sus características, el 100% manifiesta que sí, el personal muestra cordialidad en la atención, el 100% manifiesta que si, el personal es comunicativo y respetuoso al momento de realizar la venta, el 68% manifiesta que si, el personal ofrece soluciones ante cualquier controversia, el 96% manifiesta que sí, que las distribuidoras cubren cada una de sus necesidades de compra, el 96% manifiesta que sí, considera que las distribuidoras ofrecen una adecuada calidad en atención al cliente. Se concluye que: Se describió las características de los productos competitivos que manejan la empresa MYPE de celulares,

concluyendo que ofrecen productos novedosos, son generadoras de valor agregado a sus productos, están comprometidas competitivamente para abastecer y brindar servicio competitivo y generar valor en el mercado. Se conoció las características de los precios competitivos que manejan la empresa MYPE de celulares. Se determinó que las estrategias de orientación al cliente que manejan las empresas MYPE de celulares, concluyendo que el personal de ventas muestra asertividad al momento de la atención al cliente, el personal de ventas informa correctamente respecto a los equipos y sus características, por consiguiente, el personal muestra cordialidad en la atención, el personal es comunicativo y respetuoso al momento de realizar la venta. Se identificó las características de satisfacción del cliente concluyendo que las distribuidoras cumplen con los servicios que ofrecen; de otro lado cumplen con satisfacer las necesidades, brindan una buena calidad de atención al cliente y la mayoría están dispuestos a solucionar cualquier controversia.

Rodríguez (2016) en su estudio *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mype en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, año 2016*. Que tuvo como objetivo general: Conocer características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE en los servicios de venta de electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí año 2016. El tipo de investigación fue descriptivo, con un diseño de investigación no experimental – transversal - descriptivo, con una población de 8 mype y muestra de 6 mype, se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario. Llego a los siguientes resultados: El 66.7% tienen de 31 a 50 años, el 83.3% son de Sexo Masculino, el 66.7% de los representantes de las MYPE tienen instrucción superior universitaria, El 66.7% es Lic. Administración, El 50.0% de las MYPE tienen entre 4 a 6 años en el mercado, el 100.0% de las Mype afirma que la empresa se creó para generar ganancias, el 100.0% tienen menor de 10 trabajadores permanentes y el 100.0% encuestado muestra menor de 10 trabajadores eventuales, el 100.0% de las MYPE afirma que su empresa tiene un plan estratégico que ayuda a sus trabajadores poderse desarrollar en la empresa, el 100.0% si conoce el término de competitividad y cree que su empresa es competitiva, el 100.0% de las MYPE afirma que conoce a sus principales competidores, el 100.0% afirma que ha mejorado la infraestructura de su empresa en los últimos años, el 100% es competitiva su empresa por los precios bajos que da sus electrodomésticos, el 100.0% de las MYPE afirma que La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 66.7% de las MYPE usa la técnica de Benchmarking, este resultado demuestra un proceso continuo de medir productos, servicios y prácticas contra los competidores, el 83.3% de las MYPE manifiesta que la dificultad del personal es por la poca iniciativa que pueden tener al momento de trabajar, el 66.7% de las MYPE utiliza la técnica de escala de puntuaciones,

el 100% de las MYPE afirma que la capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad en su empresa. Se concluye que: La mayoría de los Representantes de las MYPE del sector Comercial de venta de electrodomésticos del Distrito de Juanjuí tienen de 31 a 50 años de edad, son de Sexo Masculino, tienen instrucción superior universitaria y son Lic. Administración. La mitad de las MYPE del sector Comercial de venta de electrodomésticos del Distrito de Juanjuí tienen entre 4 a 6 años en el mercado. El total de las MYPE, se creó para generar ganancias, tienen menor de 10 trabajadores permanentes y menor de 10 trabajadores eventuales. El Total de las MYPE del sector Comercial de venta de electrodomésticos del Distrito de Juanjuí afirma que su empresa tiene un plan estratégico, si conoce el término de competitividad, cree que su empresa es competitiva, conoce a sus principales competidores, ha mejorado la infraestructura de su empresa en los últimos años y que es competitiva su empresa por los precios bajos que da sus electrodomésticos. El Total de las MYPE del sector Comercial de venta de electrodomésticos el Distrito de Juanjuí afirma que La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. La mayoría de las MYPE usa la técnica de Benchmarking, la dificultad del personal es por la poca iniciativa que pueden tener al momento de trabajar, utiliza la técnica de escala de puntuaciones. El Total de las MYPE afirma que la capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad en su empresa.

Estrada (2017) en su estudio *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mype del sector servicio rubro transporte terrestre en el la Provincia de Leoncio Prado período 2017*. Que tuvo como objetivo general: Conocer las características de la gestión de calidad y competitividad en las MYPE Sector servicios Rubro transporte terrestre de la provincia de Leoncio Prado, año 2017. El tipo de investigación fue descriptivo, con un diseño de investigación no experimental – descriptivo, con una población de 20 mype y muestra de 15 mype, se utilizó la técnica de la observación y encuesta con un instrumento software estadístico. Llego a los siguientes resultados: El rango de edad es de 36 – 50, el grado de instrucción para la investigación es del nivel secundario en un 40%, el 87% de los representantes de las MYPE encuestados afirma que su servicio está de acuerdo a las necesidades del cliente, en la presente investigación si utilizan los documentos de gestión tal como el plan estratégico en un 80%, y constantemente evalúan la satisfacción de los cliente dando el resultado en 67% que están satisfechos los clientes, en relación al conocimiento del termino de competitividad el 93% responden que si conocen. El significado para la competencia es válido el que conozcan para dar un mejor servicio, y que demuestran que el proceso de pago es rápido y sin errores, en cuanto a las consultas o reclamos de los clientes con mayor frecuencia solucionan y dan una mejor atención a los clientes para que luego sigan utilizando

nuestro servicio como empresa de transporte, y sobre el asesoramiento al cliente en un 100% son asesorados por nuestros trabajadores de la empresa. Se concluye que: Las edades de los representantes legales son de personas adultas, la relación que tienen en las tomas de decisiones son acertadas ya que están en la edad de 36 a 50 años de edad. En el género, se observa que es el sexo masculino son la gran mayoría quienes dirigen las empresas en este rubro de este tipo de sexo. El grado de estudios en su gran mayoría es de educación secundaria, ya que en este rubro no necesitan tener grados superiores. Con respecto a la gestión de calidad se demuestra que en su gran mayoría están de acuerdo con la necesidad del cliente de los tres documentos de gestión, escogieron el plan estratégico, en la implementación de la empresa en su gran mayoría son implementadas, en cuanto a la evaluación de satisfacción un gran número dijeron que sí. En su gran mayoría de los encuestados conocen el término de competitividad y asesoran en su totalidad al cliente y con mayor frecuencia responden a sus consultas o reclamos.

Araujo (2017) en su estudio *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mype en el sector servicio rubro hoteles en la provincia de Leoncio Prado período – 2017*. Que tuvo como objetivo general: Conocer las características de la gestión de calidad y competitividad de las mype en el sector servicio rubro hoteles en la Provincia de Leoncio Prado periodo – 2017. El tipo de investigación fue aplicado, con un diseño de investigación no experimental – transversal - descriptivo, con una población de 31 mype y muestra de 14 mype, se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario. Llegó a los siguientes resultados: El 43% tienen edades entre 36 a 50 años, el 71% son masculinos, el 50% tiene educación secundaria, el 50% no realiza capacitación a su personal para mejorar la calidad de atención al cliente, el 57% cuentan con un plan de trabajo, el 50% realiza mantenimiento cada año, el 50% manifiestan que el grado de satisfacción es de manera regular, el 57% de los clientes no son fieles a los servicios prestados por las MYPE. Se concluye que: La mayoría de los representantes legales de las MYPE, sector servicio rubro hoteles tienen edades entre 36 a 50 años, por lo tanto, están con toda la vitalidad para conducir su negocio de manera responsable. Predomina el género masculino y con grado de instrucción secundaria, lo que implica que con este nivel educativo optaron por emprender el negocio en el rubro hoteles. Respecto a la Gestión de Calidad, la mayoría de las MYPE no realiza capacitación a su personal para mejorar la calidad de atención al cliente, por lo tanto, en la mayoría de los hoteles los servicios son deficientes. Los documentos de gestión que usan para mejorar la calidad del servicio, son en su mayoría el plan de trabajo, también cuentan con plan estratégico, muy pocos cuentan con documentos de estudios de mercados, sabiendo que este último es un proceso

sistemático de datos acerca de los clientes y competidores, a partir de ello tomar decisiones acertadas en cuanto a calidad del servicio. Las MYPE sector servicio rubro hoteles en la provincia de Leoncio Prado en su mayoría realizan el mantenimiento de su infraestructura cada año, esto es importante para evitar ciertos riesgos de los clientes, muy pocos hacen el mantenimiento cada medio año. Gran parte de los hoteles implementan la innovación tecnológica de acuerdo a la exigencia de los clientes, lo que permite ser una MYPE competitiva. Los hoteles tienen gran acogida durante los meses de Junio y Julio, esto se justifica por las fiestas tradicionales de San Juan y fiestas patrias, luego Octubre y Noviembre para el aniversario de la Provincia, con menor acogida en Enero y Febrero, ningún hotel tiene gran acogida durante todos los meses del año. El grado de satisfacción de los clientes es de manera regular, por los servicios prestados por las MYPE sector servicios rubro hoteles. No existe fidelidad por la mayoría de los clientes, es decir no retornan al mismo hotel, optan por diferentes servicios hoteleros.

Velásquez (2017) en su estudio *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mype del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016*. Que tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE del sector servicio, rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016. El tipo de investigación fue cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental de corte transversal, con una población de 9 mypes y muestra de 9 mypes, se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario. Llego a los siguientes resultados: El 56% de microempresarios encuestados considera que su empresa no cuenta con un sistema de gestión de calidad para compra de combustible, el 78% de microempresarios encuestados considera que sus clientes se encuentran satisfechos, el 67% de microempresarios encuestados considera que sus clientes son leales y fieles a su servicio, el 67% de microempresarios encuestados considera que contar con un sistema de calidad le ayuda a mejorar e incrementar el servicio que brinda, el 78% de microempresarios encuestados considera que existen factores o procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa, el 78% de microempresarios encuestados considera los procesos y procedimientos documentados no han permitido estandarizar la gestión de la calidad, el 67% de microempresarios encuestados consideran que las mediciones del desempeño de los procesos, no han permitido determinar si se han alcanzado los objetivos planificados, el 57% de microempresarios encuestados considera que la planificación de la calidad ha permitido que se establezcan en la entidad los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales, el 67% de clientes encuestados consideran que el personal de los grifos tiene habilidades y atributos al momento de

atender, el 72% de clientes encuestados considera que la infraestructura, el mantenimiento y la seguridad están aptos para las operaciones de los grifos, el 78% de clientes encuestados considera que se siente satisfecho con la calidad de servicio y producto que le brindan los grifos. Se concluye que: Las principales características de la gestión de calidad de las MYPE del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana son, que no cuentan con un adecuado sistema para comprobar la calidad del combustible, también que no tienen los conocimientos básicos de lo que es un sistema de calidad y de cómo aplicar esta herramienta en sus empresas, también se puede determinar que dichas mype cuentan con clientes fieles a su servicio los cuales siempre regresan a comprar combustible, además la mayoría de estos microempresarios cuentan con los documentos necesarios para asegurar su eficaz planificación, operación y control de procesos. Además, se concluye que los procesos de gestión de calidad que aplican los microempresarios en sus empresas son estrategias operativas, donde se verifica la infraestructura, el mantenimiento y la seguridad frente a riesgos, y estos han asegurado las operaciones; donde la estructura de responsabilidades está bien definida, para tener una buena calidad de servicio. Por tanto, se determina que las principales características de competitividad que poseen las microempresas de este rubro es que poseen la infraestructura, el mantenimiento y la seguridad adecuada para las operaciones de las empresas. Los factores de competitividad que utilizan las microempresas es el producto que brindan para tener satisfecho a los clientes.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Las micro y pequeñas empresas

Ley 28015 (2003) las MyPE son una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica quien se encarga de dirigirla para desarrollar actividades en los diferentes rubros que existen ya sea producción, comercialización o prestación de bienes y servicios. La sigla MYPE refiere a Micro y Pequeñas Empresas quienes tienen características propias ante la ley.

Características de las micro y pequeñas empresas

Ley 30056 (2013) ubican a las micro y pequeñas empresas en tres categorías empresariales de acuerdo a la función de sus niveles de ventas anuales.

- Microempresa: Ventas anuales hasta 150 UIT.
- Pequeña Empresa: Ventas anuales mayores a 150 UIT y hasta 1700 UIT.

- Mediana empresa: Ventas anuales mayores a 1700 UIT y hasta 2300 UIT.

Objetivo

Ley 28015 (2013) la ley tiene por objetivo establecer un marco legal para la promoción de la competitividad, formalización, y desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas estableciendo el acceso a mercados internos y externos que impulsen el emprendimiento mejorando la organización empresarial. También ayuda a disminuir la pobreza en el Perú

Importancia

Pymes Peruanas (2013) representan un sector de vital importancia en la estructura productiva de nuestro país ya que actualmente se han incrementado en un 95.9%. Según el Ministerio de trabajo brinda empleo al 80% de la PEA y generan el 45% al PBI puesto que es el principal motor de desarrollo en el Perú. También ayuda a reducir la pobreza incrementando puestos de trabajo, incentivan el espíritu empresarial, mejoran la distribución de ingreso y contribuyen al crecimiento económico.

Tipos de mype

Universia (2011) existen tres tipos de mype:

- **Mype de acumulación:** Tienen la capacidad de generar utilidades manteniendo su capital e invirtiendo en el crecimiento de la empresa.
- **Mype de subsistencia:** Son las unidades económicas sin capacidad de generar utilidades dedicadas a actividades que no requieren una transformación tecnológica.
- **Nuevos emprendimientos:** Son iniciativas empresariales que se crean desde un enfoque de oportunidad, apuntando a una mejor situación económica para iniciar un negocio o hacer más competitiva una empresa.

Beneficios de las mype

Emprender (2011) menciona lo siguiente:

- Facilidad para su creación y formalización.
- Impulsa el emprendimiento y mejora de las organizaciones.
- Mayor acceso al mercado privado y compras estatales.
- Sencillo para realizar exportaciones.

- Participación en contrataciones y adquisiciones del estado.

Competitividad

García (2015) la competitividad viene a ser la capacidad de una organización quien tiene como finalidades lucrativas y ventajas comparativas hacia las demás, posicionándose como líderes. De igual manera concordamos con la opinión dada por el autor ya que en estos tiempos las organizaciones están a la vanguardia de lo que sucede en su macro entorno llevándolos a usar nuevas herramientas que garanticen el liderazgo en el mercado.

Factores que determinan la competitividad

Cárdenas (2011) existen factores que determinan la competitividad los cuales influyen en ellos tales como son: las capacidades directivas, calidad en la producción o prestación de servicios, ventajas competitivas, recursos tecnológicos, innovación, recursos comerciales, recursos humanos, recursos financieros y la cultura, ello garantiza una mejor competitividad.

- Las capacidades directivas están centradas en las habilidades, destrezas, conocimientos, facilidad de comunicarse, el trabajo en equipo, los retos etc. Los cuales garanticen un alto grado de organización por parte de todo el personal enfocado en alcanzar los objetivos planteados.
- La calidad en la producción o prestación de servicios está basada en tener características las cuales nos diferencien de las demás empresas donde se conozcan los puntos estratégicos por lo cual los clientes deberían elegirnos.
- Las ventajas competitivas nos ayudaran a minimizar los costos y crear mayores ganancias, realizando un buen uso de los recursos utilizados en el producto o servicio que se le brindara al cliente.
- Los recursos tecnológicos es contar con el mayor uso de la tecnología adaptándose a las exigencias que hoy en día el cliente pide para sentirse satisfecho con lo que adquirió y poder recomendar como una empresa que brinda seguridad.
- La innovación se relaciona con los recursos tecnológicos ya que el mercado actualmente se encuentra en un momento donde la tecnología abarca un alto porcentaje del éxito de una empresa.

- Los recursos comerciales están orientados a contar con un personal capacitado para un área determinada donde su rendimiento hable acerca de los conocimientos, habilidades y destrezas que posee en beneficio del crecimiento de la empresa.
- Los recursos humanos son captaciones del personal cuantificado el cual se sienta identificado con su trabajo y proporcione fórmulas que ayuden a mejorar en el trabajo y como persona.
- Los recursos financieros es tener el capital necesario para una determinada inversión donde se realicen distintos gastos sin que afecte otras áreas de la empresa.
- La cultura define las costumbres, creencias y hábitos que tiene cada persona como ser único, pero que dentro de la empresa no debería ser un obstáculo para detenerse sino por lo contrario ayudar a mejorar y juntos crear una cultura organizacional en el centro de labores donde se note el confort y comodidad.

Factores que influyen en la competitividad

Esponda (2013) existen factores los cuales influyen en la competitividad, como pueden ser los siguientes: Calidad, Productividad, Calidad de Servicio e Imágenes.

- La calidad se basa en cubrir las expectativas que tiene el cliente al obtener un producto o servicio.
- La productividad se enfoca en la calidad de los productos que las empresas ofrecen a sus clientes, por lo cual cuando se hace la adquisición de un bien el cliente quiere seguridad con respecto a lo que compra y esto nos asegura un crecimiento competitivo.
- La calidad de servicio es la capacidad de producir un bien o servicio que satisfagan las necesidades del cliente.
- Las imágenes son el reflejo de algo interesante que llama de atención del cliente y hace que este tenga curiosidad por saber que es.

Tipos de competitividad

Roldan (2017) la competitividad se divide en dos tipos:

- La competitividad interna es la capacidad que tiene la empresa para incrementar su productividad y que esta sea mayor a las expectativas que se esperaban.

- La competitividad externa es la capacidad que tiene la empresa para enfrentarse a un mercado competitivo donde todos buscan surgir, desarrollarse como empresas y posicionarse como líderes del mercado.

Gestión de calidad

Calidad ISO 9001 (2013) son acciones planificadas y sistemáticas necesarias para generar confianza de un producto o servicio que va a satisfacer las necesidades del cliente enfocados en los requisitos de calidad que debe cumplir.

Principios de la gestión de calidad

Calidad ISO 9001 (2013) detalla los siguientes principios de la gestión de calidad:

- **Enfoque al cliente:** Cumplir con las expectativas del cliente satisfaciendo sus necesidades.
- **Liderazgo:** Crear un ambiente donde las personas se incluyan en los objetivos de la organización.
- **Implicación de todo el personal:** Aprovechar las habilidades que posee el personal para garantizar beneficios en la organización.
- **Enfoque de proceso:** Trabajo en equipo realizando un buen uso de los recursos.
- **Enfoque de sistema a la gestión:** Manejar el sistema como un proceso para lograr los objetivos trazados contribuyendo a la efectividad y eficacia de la organización.
- **Mejora continua:** Objetivo permanente de la organización.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Se basa en un análisis lógico e intuitivo de la información obtenida.
- **Relación de mutuo beneficio con los proveedores:** Incrementar la relación con el proveedor considerándolo un socio más de la organización.

Alcances de la gestión de calidad

ISO 90001 (2018) se enfoca en implantar una política de calidad en los procesos de productos o servicios donde tienen en cuenta los medios para obtenerla, para ello utiliza 4 componentes importantes:

- **Planeamiento:** Proceso a seguir para conseguir los objetivos de calidad.
- **Control:** Supervisión para detectar posibles fallas.

- **Aseguramiento:** Poner a prueba el proceso y producto obtenido para verificar el objetivo.
- **Mejoras:** Se lleva en el producto y proceso ya sea por fallas localizadas o mejoras continuas, con el fin de lograr mejores resultados.

Elementos de la gestión de calidad

ISO 90001 (2018) presenta los siguientes elementos de una Gestión de Calidad:

- **Estructura Organizacional:** Jerarquía de funciones y responsabilidades con el fin de lograr sus objetivos.
- **Planificación:** Actividades que están planificadas desde un inicio para llegar al logro de objetivos planteados.
- **Recursos:** Todo el equipo necesario para alcanzar los objetivos de la organización.
- **Procesos:** Actividades que transforman materiales en productos o servicios.
- **Procedimientos:** Pasos detallados donde se mencionan que hacer para llevar a cabo un proceso de un material ya sea para un producto o servicio brindado.

2.3 Marco Conceptual

Origen de las veterinarias

Desde ya hace mucho tiempo en el año 1761 se formó en Francia la primera escuela veterinaria donde nacieron muchas escuelas y facultades que han estudiado esta ciencia por lo cual se ha extendido grandemente en diferentes países del mundo. Luego de ello llego hasta España en 1847 donde se fundarían dos escuelas más para poner en marcha la enseñanza a jóvenes quienes quieran aprender esta ciencia y empezar a ejercer una carrera universitaria tal como lo es hoy en día la veterinaria.

Al principio tuvo muchos inconvenientes, pero a mediados de los años 1927 y 1943 esta escuela llega a convertirse en una facultad dentro de una universidad muy importante. Esto se lleva a cabo gracias a que destacaban actividades de formación para el cuidado y protección de los animales.

Muchos profesores de aquella época enfocaron a la veterinaria como un estudio muy relevante en la vida de los animales ya que ayudaban a mejorar su salud, controlar algún problema y sobre

todo hacer que ellos tengan una relación más allá de un doctor y su paciente. La tecnología también entro a tallar en esta ciencia ya que mostraba la vida animal más a profundo describiendo detalle a detalle cómo debería llevar una correcta vida un animal.

Origen de las veterinarias en el Perú

En el Perú la medicina veterinaria ha avanzado mucho, que ahora existen muchas personas quienes les gustan estudiarla y ejercerlas como carreras. El primer consultorio fue un garaje donde se aplicaba las jeringas y se tomaban radiografías. Después se trasladó a un consultorio en Miraflores donde se ubicó por un tiempo.

Hoy en día se puede encontrar fácilmente una clínica veterinaria donde se brindan distintos servicios que benefician mucho a los dueños de las mascotas.

El primer visionario en alimento balanceado en el Perú fue Ricocan y se llamaba alimento Rinti, ellos se preocuparon por realizar cursos y publicidad para los médicos veterinarios de animales menores. Por ello la revista Gente abrió una página exclusiva para mascotas e incluso RPP ayudo a que se despejen las dudas de los oyentes escuchando informaciones relevantes acerca de los servicios

En la actualidad los medios escritos, en la radio y televisión siempre traen temas referidos a las mascotas, pero lo que debemos ver que la medicina veterinaria ha crecido de esta manera gracias a ustedes. Toda la gente que adora a sus mascotas y que hacen lo imposible por tenerlos bien.

Veterinarias

Concepto

Las veterinarias es la ciencia que estudia las distintas reacciones que pueden producir en un animal en ello se destaca prevenir enfermedades futuras y encontrar los tratamientos necesarios para distintos diagnósticos. Quien ocupa la función de veterinario es considerado una persona capaz y especializada en estos casos.

Que vende una veterinaria

Una veterinaria no solo se enfoca en curar las distintas enfermedades que pueden tener los animales, sino también se encarga de realizar las ventas de productos para el uso de una mascota,

lo que ellos necesitan tales como: productos de aseo personal, medicina, alimentación, juguetes, ropas, etc.

A quienes dan atención

Las veterinarias atienden a las mascotas que son llevadas por sus dueños ya que necesitan una curación, operación, baño, corte de cabello, medicina, etc.

Las micro y pequeñas empresas del rubro veterinaria

Las MyPE del rubro veterinarias son negocios los cuales se crearon en el mercado con la finalidad de brindar un servicio que sea accesible al cliente llegando a satisfacer sus necesidades y sobre todo superando las expectativas de su atención. Hoy en día muchas personas tienen en casa a un consentido favorito el cual se convierte en parte de ellos llamados mascotas quienes llevan un control de salud evitando así posibles enfermedades.

Es ahí donde entran a tallar las veterinarias creando un ambiente de confianza donde las personas puedan acudir sin tener miedo alguno, llevando a cabo un contacto con los clientes quienes buscan un servicio de calidad con respecto a la buena atención de sus mascotas.

Las micro y pequeñas empresas del rubro veterinaria y la competitividad como factor relevante de la gestión de calidad

Actualmente existen muchas veterinarias las cuales están frente a frente donde la gente llega y al encontrarse a tantas veterinarias sin saber a dónde ir, puede ser que en un lugar los productos sean más cómodos, que tenga mejor servicio o que sean líderes en el mercado es por ello que la competitividad debe regir en ese sector ya que no se encuentran liderando el mercado en el rubro en que se desempeñan sobre todo porque no aplican herramientas de gestión de calidad. Ello implica que las mypes no están realizando un adecuado trabajo para su desarrollo en el mercado, tomando en poco la implementación de herramientas competitivas para brindar un servicio de calidad a sus clientes y logrando fidelizarlos con sus servicios.

Competitividad

La competitividad es la capacidad de una empresa la cual se enfoca en brindar un servicio de calidad hacia sus clientes los cuales lo vean como empresas líderes en el mercado y sean reconocidas como tales.

Gestión de calidad

La gestión de calidad son herramientas utilizadas hoy en día para ayudar a implementar las empresas superando las expectativas de sus clientes potenciales quienes se han ido fidelizando con su atención y logrando una mayor aceptación en el mercado.

III. HIPÓTESIS

El presente estudio de investigación titulado: La competitividad como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinaria, Jiron José Olaya, ciudad de Chimbote, 2019 no se presenta hipótesis porque es de tipo descriptivo, donde solo se describió los resultados obtenidos a través de la técnica encuesta aplicada a los representantes de las MyPE sin alterar dichas respuestas emitidos por ellas mismas.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño No experimental – transversal- descriptivo.

Fue no experimental porque no se manipulo deliberadamente a la variable en estudio solo se observó la competitividad como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro veterinarias, Jirón José Olaya, Chimbote, 2019.

Fue transversal porque se desarrolló en un espacio de término, con un inicio y un fin en el 2019.

Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de la competitividad como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro veterinarias, Jirón José Olaya, Chimbote, 2019.

4.2 Población y muestra

Población: se utilizó una población conformada por 9 micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro veterinarias, Jirón José Olaya, Ciudad de Chimbote, 2019.

Muestra: estuvo conformada por 9 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinarias, Jirón José Olaya, Ciudad de Chimbote, 2019.

La información fue obtenida a través de la técnica de sondeo, es decir se contabilizó el número de veterinarias ubicadas dentro del Jr. José Olaya para conocer una cantidad exacta. (Ver anexo 3)

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Los representantes de las micro y pequeñas empresas	Son personas adultas quienes están a cargo de un negocio desempeñando mucho tiempo en el cargo y dirigiéndolo con responsabilidad y buen manejo.	Edad	a) 18 – 30 años b) 31 – 50 años c) 51 a más años	Cuantitativa
		Género	a) Masculino b) Femenino	Nominal
		Grado de Instrucción	a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior no universitaria e) Superior universitaria	Nominal

		Cargo que desempeña	a) Dueño b) Administrador	Nominal
		Tiempo que desempeña en el cargo	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años	Cuantitativa

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Las micro y pequeñas empresas	Son empresas creadas con distintos fines de lucro las cuales apuntan a un solo objetivo y se dedican a brindar servicios y productos a los clientes en el mercado donde están consignados.	Tiempo de la empresa en el rubro	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años	Cuantitativa
		Número de trabajadores	a) 1 a 5 trabajadores b) 6 a 10 trabajadores c) 11 a más trabajadores.	Cuantitativa

		Personas que trabajan en su empresa	a) Familiares b) Personas no familiares.	Nominal
		Objetivo de creación	a) Generar ganancia b) Subsistencia	Nominal

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Competitividad como factor relevante de la Gestión de Calidad	Es la capacidad que tiene una empresa para aplicar las herramientas de gestión de calidad	Conoce el termino	a) Si b) No	Nominal
		Técnicas de la gestión de calidad	a) Benchmarking b) Empowerment c) Outsourcing d) Otros	Nominal

	<p>llevando a cabo un buen manejo y sobresaliendo frente a sus competidores</p>	<p>Dificultad para implementar la gestión de calidad</p>	<p>a) Poca iniciativa</p> <p>b) Aprendizaje lento</p> <p>c) No se adapta a los cambios</p> <p>d)Desconocimiento del puesto</p>	<p>Nominal</p>
		<p>Técnicas para medir el rendimiento del personal</p>	<p>a) La observación</p> <p>b) La evaluación</p> <p>c) Escala de puntuaciones</p> <p>d) Evaluación de 360°</p>	<p>Nominal</p>
		<p>La gestión de calidad contribuye a mejorar el</p>	<p>a) Si</p> <p>b) No</p>	<p>Nominal</p>
		<p>rendimiento del negocio</p>		
		<p>La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas</p>	<p>a) Si</p> <p>b) No</p>	<p>Nominal</p>

	Su empresa es competitiva	a) Si b) No c) Desconoce	Nominal
	De qué forma es competitiva su empresa	a) Precios bajos b) Calidad de productos c) Atención al cliente	Nominal
	Conoce a sus competidores	a) Si b) No c) Poco	Nominal
	Tiene un plan estratégico	a) Si b) No	Nominal
	Ha mejorado su infraestructura	a) Si b) No	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizará:

Técnica: En el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta, aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinarias, Jirón José Olaya, Ciudad de Chimbote, 2019.

Instrumento: Se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado por 20 preguntas las cuales fueron divididas en las siguientes partes: La primera parte está dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas, la segunda es referente a las micro y pequeñas empresas y la tercera parte es referente a la variable competitividad como factor relevante de la gestión de calidad. **(Ver anexo 4)**

4.5 Plan de análisis

Para la obtención de los resultados se realizó un sondeo para saber respectivamente cuantas MyPE del rubro veterinarias existen en el mercado ya que actualmente no hay un cuadro estadístico donde figuren cada una de ellas. Esto nos ayudó para aplicar la encuesta a los representantes de las MyPE. (Ver anexo 5)

Se utilizó el programa Excel para hacer las tabulaciones correspondientes juntamente con las tablas y figuras, también se utilizó el programa Word donde se juntó cada parte de la investigación redactada para nuestro informe de tesis. (Ver anexo 6)

4.6 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Métodos	Técnicas e Instrumentos	Plan de Análisis
¿Cuáles son las características de la Competitividad como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora en las MyPEs del sector servicio, rubro veterinaria, Jirón José Olaya, Chimbote, 2019?	Objetivo General: Determinar las características de la Competitividad como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinaria, Jirón José Olaya, ciudad de Chimbote, 2019.	Gestión de Calidad: Son acciones planificadas y sistemáticas necesarias para generar confianza de un producto o servicio que va a satisfacer las necesidades del cliente enfocados en los requisitos de calidad que debe cumplir.	Población: Se utilizó una población conformada por 9 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinarias, Jirón José Olaya, Ciudad de Chimbote, 2019. Muestra: La muestra estuvo conformada por 9 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro	Diseño de la Investigación: Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño No experimental – transversal-descriptivo.	Para la recolección de datos se utilizará: Técnica: En el presente estudio se utilizó la encuesta, aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinarias, Jirón José Olaya, Ciudad de Chimbote, 2019. Instrumento: Se utilizó como instrumento un cuestionario que estuvo estructurado y dividido	Para la obtención de los resultados se realizó un sondeo para saber respectivamente cuantas MyPE del rubro veterinaria existen en el mercado ya que actualmente no hay un cuadro estadístico donde figuren cada una de ellas. Esto nos ayudó para aplicar la encuesta a los representantes de las MyPE.

	<p>Objetivos</p> <p>Específicos:</p> <p>Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinaria, Jirón José Olaya, ciudad de Chimbote, 2019.</p> <p>Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinaria, Jirón José Olaya, ciudad de Chimbote, 2019.</p> <p>Describir las características de la Competitividad</p>		<p>veterinarias, Jirón José Olaya, Ciudad de Chimbote, 2019.</p>		<p>en tres partes: La primera parte está dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas, la segunda es referente a las micro y pequeñas empresas y la tercera parte es referente a la variable gestión de calidad.</p>	<p>Se utilizó el programa Excel para hacer las tabulaciones correspondientes juntamente con las tablas y figuras, también se utilizó el programa Word donde se juntó cada parte de la investigación redactada para nuestro informe de tesis.</p>
--	--	--	--	--	--	--

	<p>como factor relevante en la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinaria, Jirón José Olaya, ciudad de Chimbote, 2019.</p> <p>Elaborar un plan de mejora a los resultados de la investigación.</p>					
--	--	--	--	--	--	--

4.7 Principios éticos

Se elaborará basado en los siguientes principios éticos:

- **Protección a las personas:** Respetar la opinión del encuestado ya que a través de ellos se obtuvo los resultados convenientes con respecto al problema identificado. Además, este principio es de suma importancia debido al alto grado de riesgo que llevaría el no respetar sus derechos.
- **Beneficencia y no maleficencia:** Respaldar el bienestar de la persona encuestada con el objetivo de brindar una solución al problema encontrado sin provocar algún daño malicioso.
- **Justicia:** El investigador debe actuar de forma razonable considerando las limitaciones que se le está otorgando debido a que está en la obligación de trabajar con responsabilidad sin realizar prácticas inadecuadas.
- **Consentimiento informado y expreso:** El investigador está en todo el derecho de velar por la persona encuestada ya que ella está consintiendo el uso de la información brindada dando la libertad de usarla para bien.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1 Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinarias, Jr. José Olaya, Chimbote, 2019.

Características de los representantes	N	%
Edad (años)		
18 – 30	2	22.22
31 – 50	5	55.56
51 a más	2	22.22
Total	9	100.00
Genero		
Masculino	5	55.56
Femenino	4	44.44
Total	9	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	00.00
Primaria	0	00.00
Secundaria	3	33.33
Superior no universitaria	1	11.11
Superior universitaria	5	55.56
Total	9	100.00
Cargo		
Dueño	2	22.22
Administrador	7	77.78
Total	9	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo (años)		
1 a 3	4	44.44
4 a 6	5	55.56
7 a más	0	00.00
Total	9	100.00

Fuente. Producto de un cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinarias, Jr. José Olaya, Chimbote, 2019.

Tabla 2 Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinarias, Jr. José Olaya, Chimbote, 2019.

Características de las micro y pequeñas empresas	N	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)		
0 a 3	1	11.11
4 a 6	1	11.11
7 a más	7	77.78
Total	9	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5	8	88.89
6 a 10	1	11.11
11 a mas	0	00.00
Total	9	100.00
Personas que trabajan en su empresa		
Familiares	1	11.11
No familiares	8	88.89
Total	9	100.00
Objetivo de creación		
Generar ganancia	6	66.67
Subsistencia	3	33.33
Total	9	100.00

Fuente. Producto de un cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinarias, Jr. José Olaya, Chimbote, 2019.

Tabla 3 Características de la competitividad como factor relevante de la gestión de calidad de las micro

y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinarias, Jr. José Olaya, Chimbote, 2019.

Competitividad como factor relevante de la Gestión de Calidad	N	%
Conoce el termino competitividad como factor relevante de la gestión de calidad		
Si	9	100.00 00.00
No	0	100.00
Total	9	
Técnicas modernas de la gestión de calidad		
Benchmarking	1	11.11
Empowerment	1	11.11
Outsourcing	1	11.11
Otros	6	66.67
Total	9	100.00
Dificultades para la implementación de gestión de calidad		
Poca iniciativa	4	44.44
Aprendizaje lento	0	00.00
No se adapta a los cambios	5	55.56
Desconocimiento del puesto	0	00.00
Total	9	100.00
Técnicas para medir el rendimiento del personal		
La observación	5	55.56
La evaluación	3	33.33
Escala de puntuaciones	0	00.00
Otros	1	11.11
Total	9	100.00

Continúa...

La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

Si	9	100.00 00.00
No	0	100.00
Total	9	
La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas		
Si	9	100.00 00.00
No	0	100.00
Total	9	
Su empresa es competitiva		
Si	9	100.00
No	0	00.00
Desconoce	0	00.00
Total	9	100.00
De qué forma es competitiva para incrementar sus ganancias		
Precios bajo	2	22.22
Calidad de productos	2	22.22
Atención al cliente	5	55.56
Total	9	100.00
Conoce usted a sus competidores		
Si	9	100.00
No	0	00.00
Poco	0	00.00
Total	9	100.00
Cuenta con un plan estratégico		
Si	9	100.00 00.00
No	0	100.00
Total	9	
Ha mejorado la infraestructura de su empresa para ser competitiva		
Si	9	100.00
No	0	00.00
Total	9	100.00

Fuente. Producto de un cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinarias, Jr. José Olaya, Chimbote, 2019.

Tabla 4

Plan de mejora de la competitividad como factor relevante de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinarias, Jr. José Olaya, Chimbote, 2019.

Problema	Causa	Solución	Responsable

Conocimiento de los productos o servicios que ofrecen.	Información escasa acerca de los productos o servicios que tiene.	Capacitación constante al personal para obtener el conocimiento e información necesaria sobre sus productos o servicios.	Dueño y/o Personal Administrativo
Fidelización del cliente.	El cliente no se siente fidelizado con ellos.	Mayor inversión en ofrecer al cliente productos o servicios de calidad, integrando sus recomendaciones como parte de nuestro equipo participativo para mejorar sus expectativas.	Dueño y/o Personal Administrativo
Liderazgo en el mercado.	Exceso de demanda competitiva para desarrollarse.	Mayor uso de publicidad llamativa la cual genere un impacto en la mente del cliente.	Dueño y/o Personal Administrativo
Participación del personal.	Poco desempeño laboral y adaptación a los cambios	Realizar trabajos de motivación y feedback con el personal para que haya un mejor clima laboral.	
FODA	Desconocimiento de las fortalezas y debilidades que posee para aprovechar las oportunidades y enfrentar las amenazas.	Emplear una matriz FODA con la ayuda de un especialista donde conozcamos los puntos importantes que como empresa debemos tener para afrontar los cambios que se dan en el mundo.	Dueño y/o Personal Administrativo
Plan estratégico.	Manejos erróneos para el desarrollo de la mype.	Creación de un plan estratégico que nos ayude a mejorar los manejos de la empresa donde estén centrados la misión, visión,	Dueño y/o Personal Administrativo

		objetivos a los cuales queremos llegar..	
--	--	--	--

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinarias, Jr. José Olaya, Chimbote, 2019.

El 55.56% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años de edad, esto coinciden con Rodríguez (2016) quien manifiesta que el 66.7% tienen de 31 a 50 años, así mismo con Estrada (2017) quien indica que el 80% son de 36 a 50 años y por último con Araujo (2017) quien determina que el 43% tienen de 36 a 50 años. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas son personas adultas quienes poseen la responsabilidad suficiente para asumir su trabajo.

El 55.56% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, esto coinciden con Rodríguez (2016) quien cita que el 83.8% son de género masculino, así mismo con Estrada (2017) quien afirma que el 86.7% son de género masculino y por último con Araujo (2017) quien alude que el 71% son de género masculinos. Esto indica que la mayoría de los representantes son de género masculino llevando a cabo la fuerza necesaria para guiar la empresa. El 55.56% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen estudios superior universitario, esto coinciden con Rodríguez (2016) quien señala que el 66.7% tienen estudios superior universitaria. Pero se contrasta con Estrada (2017) quien expone que el 40% tienen estudios secundarios y también con Araujo (2017) quien expresa que el 50% tiene estudios secundaria. Esto declara que la mayoría de los representantes son personas con estudios profesionales quienes se prepararon para desempeñar mejor su función en el negocio.

El 77.78% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son administradores, esto coinciden con Rodríguez (2016) quien manifiesta que el 66.7% son administradores. Esto afirma que los representantes son Administradores con los conocimientos necesarios para llevar a cabo la buena gestión empresarial en su negocio

El 55.56% de los representantes de las micro y pequeñas empresas lleva desempeñando el cargo de 4 a 6 años. Esto significa que los representantes llevan buen tiempo liderando el cargo que ocupan y manteniendo así la responsabilidad con la que alcanzaran sus objetivos.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinarias, Jr. José Olaya, Chimbote, 2019.

El 77.78% de las micro y pequeñas empresas tiene de 7 años a más en el rubro, esto contrasta con Rodríguez (2016) quien indica que el 50.0 % de las MYPES tienen entre 4 a 6 años en el rubro. Ello afirma que en su gran mayoría las empresas llevan una larga trayectoria dentro del mercado por lo cual deberían ser más competitivas.

El 88.89% de las micro y pequeñas empresas posee de 1 a 5 trabajadores, esto coincide con Rodríguez (2016) quien determina que el 100% de las MYPES tienen menos de 10 trabajadores. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas tienen un límite máximo de trabajadores que no exceda su capacidad.

El 88.89% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas no son familiares. Esto confirma que las personas que trabajan en el negocio no tienen ningún vínculo familiar entre ellos.

El 66.67% de las micro y pequeñas empresas se crearon con la finalidad de generar ganancias, esto coinciden con Rodríguez (2016) quien demuestra que el 100.0% de las Mypes se creó para generar ganancias. Esto significa que la mayoría de las mypes fueron creadas como fuente de ingresos económicos.

Tabla 3

Características de la competitividad como factor relevante de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinarias, Jr. José Olaya, Chimbote, 2019.

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas conocen el termino competitividad como factor relevante de la gestión de calidad, esto coincide con Rodríguez (2016) quien cita que el 100.0% si conoce el término de competitividad, de igual manera coinciden con Estrada (2017) quien alude que el 93.3% si conocen el termino competitividad. Esto nos garantiza que las mypes de hoy en día consideran importante la competitividad como factor relevante de la gestión de calidad.

El 66.67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indica que conoce otras técnicas de gestión de calidad, esto contrastan con Rodríguez (2016) quien menciona que el 66.7% de las MYPES usa la técnica de Benchmarking. Esto nos indica que existe un cierto porcentaje igual con respecto al conocimiento de técnicas de gestión de calidad, ya que no todos usan las más actuales.

El 55.56% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirma que la dificultad para la implementación de gestión de calidad es que no se adaptan a los cambios, esto contrastan con Rodríguez (2016) quien expone que el 83.3% tiene como dificultad la poca iniciativa. Esto demuestra que el no adaptarse a los cambios podría generar una dificultad para el uso de la tecnología en el mercado ya que es de suma importancia estar a la expectativa de los últimos avances tecnológicos.

El 55.56% de los representantes de las micro y pequeñas empresas considera utiliza la técnica de la observación para evaluar a su personal, esto contrastan con Rodríguez (2016) quien expresa que el 66.7% utiliza la técnica de escala de puntuaciones. Esto afirma que los representantes de las micro y pequeñas empresas observan el trabajo que realiza su personal para evaluar su desempeño laboral.

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirma que sí contribuye la gestión de calidad a mejorar el rendimiento del negocio, esto coinciden con Avalo (2018) quien menciona que el 91% si cree que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, así mismo Guerrero (2018) manifiesta que el 84% dan a conocer que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, también con Rodríguez (2016) indica que el 100%

alude que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, de igual manera con Estrada (2017) quien afirma que el 86.7% garantiza que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio y por último con Araujo (2017) quien cita que el 50% señalo que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Esto asegura que en su mayoría las micro y pequeñas empresas cuentan con una buena gestión de calidad lo cual contribuye a mejorar el rendimiento del negocio basado en principios de calidad administrativa.

El 100% de los representantes expresa que la gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización, esto coincide con Avalo (2018) quien manifiesta que el 100% cree la gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización, también con Velázquez (2017) quien determina que el 56% alude que la gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización. Esto significa que la mayoría demuestra que la gestión de calidad está siendo bien implementada para llevar a cabo un buen manejo de objetivos sus objetivos empresariales.

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirma que son competitivas, esto coincide con Avalo (2018) quien menciona que el 71% si cree que su empresa es competitiva, así mismo con Guerrero (2018) manifiesta que el 85% alude que su empresa es competitiva, de igual manera con Rodríguez (2016) quien indica que el 100% considera que su empresa es competitiva. Estos resultados nos expresan que las mypes de hoy en día son competitivas dentro del mercado al cual pertenecen.

El 55.56% de los representantes de las micro y pequeñas empresas aseguran que la atención al cliente incrementa sus ganancias, esto coincide con Avalo (2018) quien menciona que el 100% incrementa sus ganancias debido a la calidad de servicios y atención al cliente, también con Guerrero (2018) quien manifiesta que el 96% considera que la atención al cliente es lo que incrementa sus ganancias. Pero contrastan con Rodríguez (2016) quien considera que los precios bajos incrementan sus ganancias. Esto nos detalla que brindar una buena atención al cliente hace que ellos recurran más a nuestro negocio y provoquen ingresos expectativos.

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que, si conocen a sus principales competidores, esto coinciden con Rodríguez (2016) quien manifiesta que el 100%

conoce a sus principales competidores. Estos resultados demuestran que las mypes se mantienen al tanto de la competencia que la rodea dentro de su mercado.

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas si cuentan con un plan estratégico, esto coinciden con Rodríguez (2016) quien expresa que el 100 % cuentan con un plan estratégico, también con Estrada (2017) quien indica que el 80% tiene un plan estratégico. Pero contrastan con Araujo (2017) quien alude que afirma que el 57% no cuentan con un plan estratégico. Esto nos confirma que en su mayoría las mypes tienen un plan estratégico para enfrentarse a los diferentes cambios que puedan ocasionarse en el transcurrir del tiempo.

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas determina que, si ha mejorado la infraestructura de su empresa para ser más competitivos, esto coinciden con Rodríguez (2016) quien cita que el 100 % ha mejorado la infraestructura de su empresa para ser más competitivos, así mismo con Araujo (2017) quien afirma que el 50% ha mejorado la infraestructura de su empresa para ser más competitivos y por ultimo con Velázquez (2017) quien expone que el 72% ha mejorado la infraestructura de su empresa para ser más competitivos. Estos resultados demuestran que en su mayoría las mypes se han preocupado por mostrar una mejor imagen a sus clientes posicionándose en la mente de ellos.

Tabla 4

Plan de mejora de la competitividad como factor relevante de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinarias, Jr. José Olaya, Chimbote, 2019.

1. Diagnostico General.

<p>Matriz de la estrategia FODA</p>	<p>Oportunidades</p> <p>Líderes en el mercado a través de un buen servicio brindado.</p> <p>Servicio a domicilio.</p> <p>Aparición de nuevas herramientas tecnológicas.</p>	<p>Amenazas</p> <p>La economía peruana actualmente no es la mejor.</p> <p>No poder desarrollarse por completo debido a exceso de demanda.</p>
<p>Fortalezas</p> <p>Diversidad de productos y servicios de calidad a precio accesible.</p> <p>Ambiente cómodo y agradable.</p> <p>Personal capacitado para la atención.</p>	<p>FO</p> <p>Utilizar los recursos necesarios que posee para mejorar el servicio brindado al cliente, superando sus expectativas y provocando diferencia frente a los demás.</p>	<p>FA</p> <p>Emplear el buen uso de herramientas administrativas a través de un personal calificado quien se comprometa a garantizar un buen servicio.</p>
<p>Debilidades</p> <p>Falta de transporte propio para fomentar el marketing.</p> <p>Poco conocimiento y falta de uso de técnicas.</p> <p>Infraestructura poco llamativa.</p>	<p>DO</p> <p>Aprovechar las oportunidades hacia nuevos mercados, mejorando el ambiente de atención e impulsando la fidelidad de los clientes que favorezcan rentabilidad en el negocio.</p>	<p>DA</p> <p>Mejorar la infraestructura del negocio para atraer una destacada imagen sobre lo que ofrece y poseer una mayor demanda de calidad.</p>

2. Indicadores de Gestión.

Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro de las MYPES
<p>Conocimiento de los productos o servicios que ofrecen.</p>	<p>Poco conocimiento de los productos o servicios que ofrecen.</p>

Fidelización del cliente.	Bajo porcentaje de fidelización.
Liderazgo en el mercado.	Alta demanda competitiva por aparición de nuevas mypes.
Participación del personal.	Falta de compromiso con los objetivos de la empresa.
FODA	Inadecuado uso de los recursos que tienen.
Plan estratégico.	Falta de un plan estratégico.
Diversidad de productos o servicios.	Falta de publicidad para sus productos o servicios.

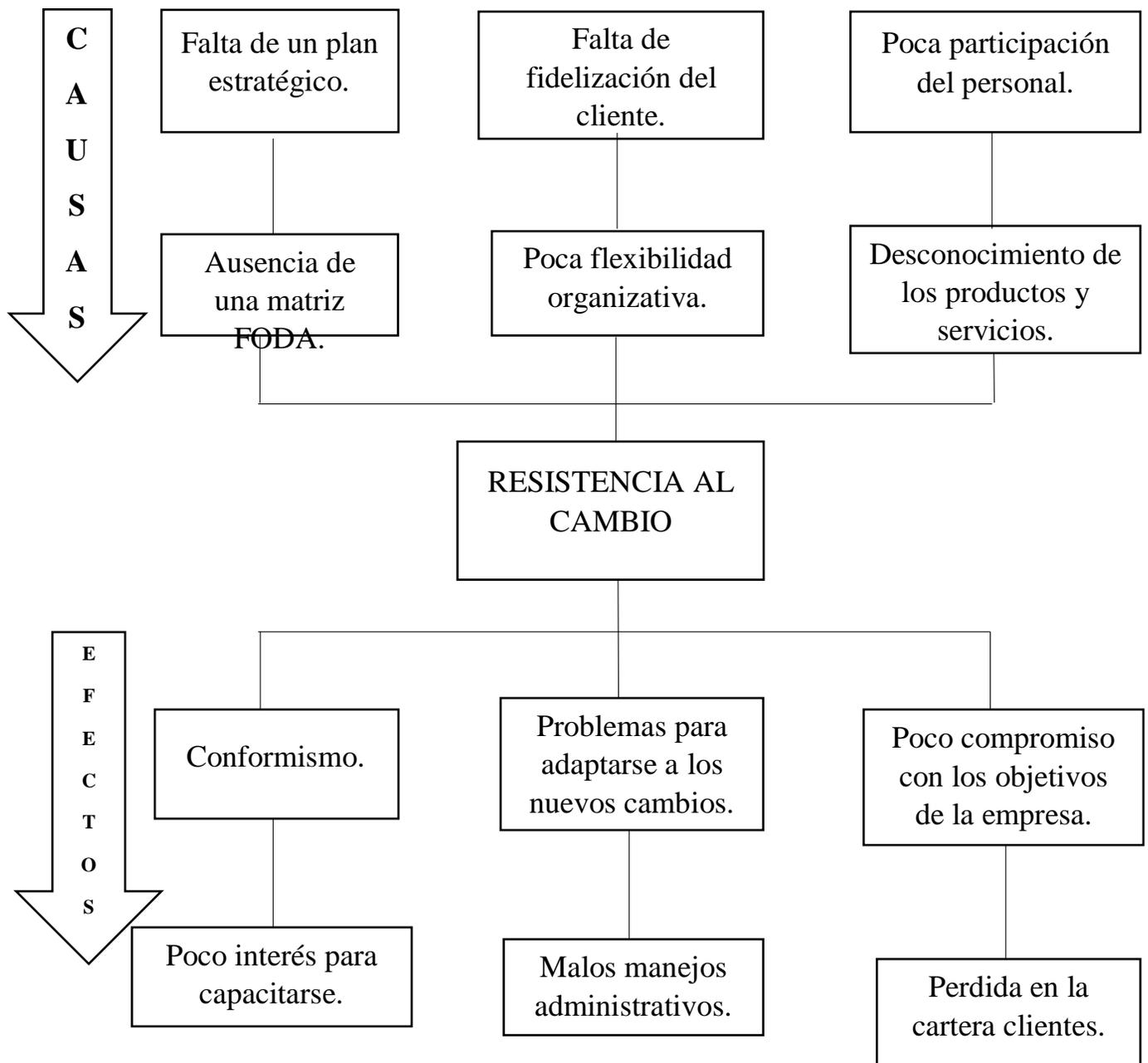
3. Problemas.

Indicadores	Problema	Surgimiento del Problema
Conocimiento de los productos o servicios que ofrecen.	Información escasa acerca de los productos o servicios que tiene.	Falta de capacitación al personal quien está encargado de brindar información relevante y concisa.
Fidelización del cliente.	El cliente no se siente fidelizado con ellos.	Falta de inversión en un especialista capacitado para garantizar una fidelización de los clientes.

Liderazgo en el mercado.	Exceso de demanda competitiva para desarrollarse.	Falta de posicionamiento en el mercado siendo conformistas con lo que tiene.
Participación del personal.	Poco desempeño laboral y adaptación a los cambios	Falta de participación del personal ya que son el primer contacto del cliente.
FODA	Desconocimiento de las fortalezas y debilidades que posee para aprovechar las oportunidades y enfrentar las amenazas.	Falta de una matriz FODA donde sepan lo que tienen y como enfrentarse al mundo exterior.
Plan estratégico.	Manejos erróneos para el desarrollo de la mype.	Las personas que lo lideran tienen poco conocimiento sobre la administración de un negocio.
Diversidad de productos o servicios.	Sus productos no son muy conocidos.	Falta de uso de las herramientas del marketing.

4. Causas (Utilizando el diagrama causa – efecto, tormenta de ideas, etc)

Árbol de Causa - Efecto



1.2. Estrategias (que se dan implementar)

N°	Acciones de llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización

1	Capacitación constante al personal.	Poca inversión	6 meses	Personal capacitado para una buena atención al cliente	Hacer capacitaciones didácticas para el personal.
2	Mayor inversión en ofrecer al cliente productos o servicios de calidad.	Poco interés por lo que venden.	10 meses	Fidelización del cliente.	Aumentar la cartera de clientes.
3	Mayor uso de publicidad.	Poco uso del marketing.	6 meses	Liderar el mercado competitivo mostrando diferencia única.	Convertirse en una empresa competitiva y capaz de superar las expectativas.
4	Realizar trabajos de motivación y feedback con el personal.	Poco interés por el personal.	6 meses	Personal comprometido con su trabajo.	Hacer que el personal de a conocer sus ideas.

5	Emplear una matriz FODA.	No conoce la dirección de debe llevar.	1 año	Aprovechar las oportunidades que el mercado nos ofrece.	Romper las barreras de cambios.
6	Creación de un plan estratégico.	Conformismo.	1 año	Mejor conocimiento de los objetivos de la empresa.	Ser más competitivos en el mercado.

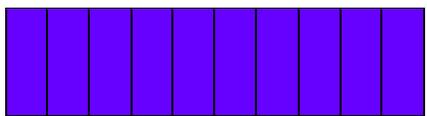
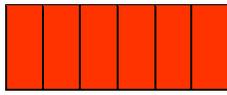
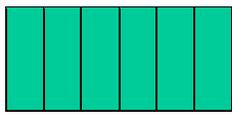
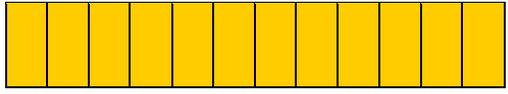
1.3. Recursos para la implementación de las estrategias.

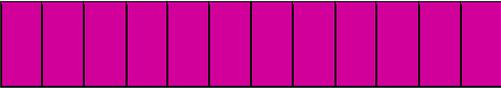
- Humanos
- Económicos
- Tecnológicos
- Tiempo

N°	Acciones de llevar a cabo	Recursos humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Capacitación constante al personal.	Contratar a un especialista.	S/900 mensuales	Software	6 meses
2	Mayor inversión en ofrecer al cliente productos o servicios de calidad.	Comprar productos de calidad.	S/2000 mensuales	Paginas web.	10 meses
3	Mayor uso de publicidad.	Publicidad en los distintos	S/1000 mensuales	Radio Televisión	6 meses

		medios de comunicación.		Internet	
4	Realizar trabajos de motivación y feedback con el personal.	Personal administrativo.	S/900 mensuales	Software	6 meses
5	Emplear una matriz FODA.	Contratar a un especialista.	S/ 1200 mensuales	Software	1 año
6	Creación de un plan estratégico.	Contratar a un especialista	S/ 1200 mensuales	Software	1 año

2. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero	Diciembre
1	Capacitación constante al personal.	01-01-2019	30-06-2019		
2	Mayor inversión en ofrecer al cliente productos o servicios de calidad.	01-01-2019	30-10-2019		
3	Mayor uso de publicidad.	01-01-2019	30-06-2019		
4	Realizar trabajos de motivación y feedback con el personal.	01-01-2019	30-06-2019		
5	Emplear una matriz FODA	01-01-2019	30-12-2019		

6	Creación de un plan estratégico.	01-01-2019	30-12-2019	
----------	----------------------------------	------------	------------	--

VI. CONCLUSIONES

La totalidad de los representantes de las MyPE están siendo dirigidas por personas adultas de 31 a 50 años, siendo ellos del sexo masculino, con un grado de instrucción superior universitario, ocupando el cargo de administradores y desempeñando el cargo de 4 a 6 años.

La totalidad de las MyPE tienen dentro del rubro más de 7 años, con una cantidad de 1 a 5 trabajadores, quienes no son familiares ya que no tienen ningún vínculo y fueron creados para generar ganancias.

La totalidad de los representantes de las MyPE conocen el término competitividad como factor relevante de la gestión de calidad, conocen otras técnicas modernas de la gestión de calidad, la principal dificultad para que tienen para implementar la gestión de calidad es que no se adaptan a los cambios, utilizan la observación como técnica para medir el rendimiento del personal, la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio y asegura alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización, ellos se consideran que son competitivas dentro del mercado, su mayor indicador de competencia es la atención al cliente, saben quiénes son sus principales competidores, cuentan con un plan estratégico y ha mejorado la infraestructura en su empresa.

Se elaboró un plan de mejora con la finalidad de encontrar las estrategias para el mejoramiento de la competitividad como factor relevante de la gestión de calidad.

VII. RECOMENDACIONES

Mejorar los antecedentes con respecto al proyecto de investigación ya que es el primer estudio que se está realizando y también las bases teóricas porque no se encuentra información que concuerden a los años en los que se está solicitando.

Otorgar investigaciones con respecto al presente estudio, porque las veterinarias también son una micro y pequeña empresa quienes están dentro del mercado.

Implementar un registro para las veterinarias que hoy en día existen y centrarse dentro de un lugar específico.

Aplicar un plan de mejora en donde se consideren los puntos importantes a tratar enfocándonos en solucionar la problemática actual.

REFERENCIAS

Acosta, G. (24 de agosto de 2010). *Calidad y Productividad en Las Pymes de Venezuela*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://pymesve.wordpress.com/2010/08/24/calidad-y-productividad-en-las-pymes-de-venezuela/>

Actualidad Empresa. (9 de agosto de 2014). *MODELO EUROPEO DE EXCELENCIA Y AUTOEVALUACION DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL: E.F.Q.M.* Recuperado de <http://actualidadempresa.com/modelo-europeo-de-excelencia-y-autoevaluacion-de-la-gestionempresarial-e-f-q-m/>

ARAUJO, A. (2017). *CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES EN EL SECTOR SERVICIO RUBRO HOTELES EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO PERÍODO – 2017*. TESIS DE PREGRADO. RECUPERADO DE <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045309>

Applus. (2018). *CHILE. NCh 2909 - Gestión de la calidad para PYMES*. Recuperado de <https://www.appluscertification.com/global/es/what-we-do/service-sheet/chile.-nch-2909--gestion-de-la-calidad-para-pymes->

AVALO, Y. (2018). *CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO HOSPEDAJES EN EL CERCADO DE TUMBES, 2018*. TESIS DE PREGRADO. RECUPERADO DE <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000049097>

Banco de desarrollo de América Latina. (13 de julio de 2018). *América Latina: en busca de pymes más competitivas*. Recuperado de <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2016/06/america-latina-en-busca-de-pymes-mascompetitivas/>

Cámara de Comercio de España. (21 de febrero de 2017). *La importancia de implementar normas de calidad en tu empresa: ISO 9001*. Recuperado de <https://www.camara.es/blog/innovacion-y-competitividad/la-importancia-de-implementarnormas-de-calidad-en-tu-empresa-iso>

Cámara de Comercio de España. (21 de febrero de 2017). *La competitividad*. Recuperado de <https://www.camara.es/innovacion-y-competitividad/como-ser-competitivo>

Cárdenas, (2011). *Factores que determinan la competitividad*. Influencia de la informalidad en la competitividad de la micro y pequeña empresa en la región Arequipa 2010. Recuperado de: http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1079/factores_competitividad.html

El Peruano. (2013). *Ley 300569*. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-lainversion-ley-n-30056-956689-1/>

Esponda, (2013). *Factores que influyen en la competitividad*. Recuperado de: <https://prezi.com/wurikm6cx2nx/factores-que-influyen-en-la-competitividad/>

ESTRADA, F. (2017). *CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO TRANSPORTE TERRESTRE EN EL LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO PERÍODO 2017*. TESIS DE PREGRADO. RECUPERADO DE <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045294>

Fernandez, M. y Rojas, L. (2017). *GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU INCIDENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS COMERCIALES EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2017*. (tesis de pregrado). Recuperado de

http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2164/T033_47065594_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ganamas. (2019). *Inacal: Modelo de gestión impulsa competitividad de las Mipyme*. Recuperado de <https://revistaganamas.com.pe/inacal-modelo-de-gestion-impulsa-competitividadde-las-mipyme/>

García, (2015). *Competitividad, concepto e importancia*. Recuperado de: http://www.milenio.com/firmas/universidad_tecnologica_del_valle_del_mezquital/Competitividad-concepto-importancia_18_541925858.html

GUERRERO, O. (2018). *CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO DISTRIBUIDORAS DE VENTA DE CELULARES EN EL CERCADO DE TUMBES, 2018*. TESIS DE PREGRADO. RECUPERADO DE <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000048016>

ISOTools. (30 de julio del 2011). *Premio nacional de calidad México. Modelo Nacional Micro y Pequeñas Empresas Competitivas*. Recuperado de <https://www.isotools.org/2012/07/30/premionacional-de-calidad-mexico-modelo-nacional-micro-y-pequenas-empresas-competitivas/>

Montoya, Montoya y Castellanos. (5 de marzo de 2010). *Situación de la competitividad de las Pyme en Colombia: elementos actuales y retos*. *Unal*, Volumen (28), p. 107-117. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/agrocol/article/view/17600/37350>

Mopyme. (21 de marzo de 2019). *Kaizen, la clave de la competitividad japonesa*. Recuperado de <https://mopyme.org/kaizen-la-clave-de-la-competitividad-japonesa/>

Nueva ISO 9001: 2015. (6 de noviembre de 2018). *¿Qué significa el modelo EFQM para las organizaciones?*. Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/11/que-significael-modelo-efqm-para-las-organizaciones/>

Noreña, D. (8 de enero de 2019). *El futuro de las MYPES. Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-lasmypes.html/?ref=gesr>

Organización Internacional del Trabajo (2019). *Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas –SEBRAE Institución constituyente*. Recuperado de <https://www.oitcinterfor.org/instituci%C3%B3n-miembro/servicio-brasile%C3%B1o-apoyomicro-peque%C3%B1as-empresas-sebrae>

Pymes Peruanas. (24 de septiembre de 2013). *Importancia de las MYPEs en el Perú*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-lasmypes-en-el-peru.html>

Quiñonez, M. (2012). *ESTUDIO DE LA GESTIÓN COMPETITIVA DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES) COMERCIALES. CASO ESMERALDAS, REPÚBLICA DEL ECUADOR*. Universidad Técnica de Esmeraldas Luis Vargas Torres. 2 – 8. Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2012/pequenas-medianas-empresas-ecuador.pdf>

Rodriguez E. (2015, 17 de febrero). *Desarrollo económico de Japón y los países del Asia Oriental*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/desarrollo-economico-de-japon-y-lospaises-de-asia-oriental/>

RODRIGUEZ, M. (2016). *CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES EN LOS SERVICIOS DE VENTA DE ELECTRODOMÉSTICOS EN EL DISTRITO DE JUANJUÍ, AÑO 2016*. TESIS DE PREGRADO. RECUPERADO DE <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041223>

Roldan, (2017). *Competitividad*. Economipedia. Recuperado de:
<http://economipedia.com/definiciones/competitividad.html>

Sanchez B. (2014, 16 de marzo). *LAS MYPES EN PERÚ. SU IMPORTANCIA Y PROPUESTA TRIBUTARIA*. Alicia Concytec. Recuperado de
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/NMSM_a2449bf3e0058119c0f70e6eb7700d96

SUNAT (2003). *LEY 28015*. RECUPERADO DE:
[HTTP://WWW.SUNAT.GOB.PE/ORIENTACION/MYPES/NORMAS/LEY-28015.PDF](http://WWW.SUNAT.GOB.PE/ORIENTACION/MYPES/NORMAS/LEY-28015.PDF)

SUNAT (2019). *BENEFICIOS DE UNA MYPE. EMPRENDER*. RECUPERADO DE
<http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

Universia. (2011, 24 de junio). *Perú: La tierra de las mypes*. Recuperado de
<https://noticias.universia.edu.pe/en-portada/noticia/2011/06/24/840157/peru-tierra-mypes.html>

VELASQUEZ, Y. (2017). *CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO GRIFOS UBICADOS EN LA PROVINCIA DE SULLANA AÑO 2016*. TESIS DE PREGRADO. RECUPERADO DE
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045974>

Webyempresas. (13 de marzo de 2017). *¿Que Es La Gestión De Calidad?*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de
<https://www.webyempresas.com/que-es-la-gestion-de-calidad/>

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

Cronograma de Actividades

Año 2019

Actividades	Semanas															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
. Título de la tesis	X															
. Equipo de trabajo	X															
. Contenido	X															
. Introducción	X															
. Planeamiento de la investigación	X															
5.1. Planeamiento de la investigación	X															
5.2. Planteamiento del problema	X															
5.3. Justificación de la investigación	X															
. Marco teórico y conceptual.		X														
6.1. Antecedentes		X														
6.2. Bases teóricas de la investigación		X														
6.3. Hipótesis		X														
. Metodología			X													
7.1. El tipo de investigación			X													
7.2. Nivel de la investigación de las tesis			X													
7.3. Diseño de la investigación			X													
7.4. Población y muestra			X													
7.5. Definición y operacionalización de variables			X													
7.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos			X													
7.7. Plan de análisis			X													
7.8. Matriz de consistencia			X													
7.9. Principios éticos			X													

Referencias bibliográficas:				X														
Anexos				X														
Evaluación del Proyecto de investigación					X													
Aprobación del proyecto de investigación						X												
Recopilación de información							X											
Resultados								X										
Análisis de los resultados									X									
Redacción del informe final de investigación										X								

1

2

3

4

5

6

7

8

Revisión de resultados y conclusiones del informe											X							
Revisión del informe final												X						

Anexo 3: Cuadro de sondeo

RAZON SOCIAL	DIRECCION	REPRESENTANTE
Veterinaria "Ramírez"	Jr. José Olaya 712	Román Eduardo Ramírez Vargas
Veterinaria "I&Avet"	Jr. José Olaya 746	Andy Rujel
Veterinaria "Mi Mascota"	Jr. José Olaya 748	Miguel Jara Acuña
Veterinaria "Moscoso"	Jr. José Olaya 760	Nery Trujillo García
Veterinaria "Olaya"	Jr. José Olaya 768	Robert Vílchez Rebaza
Veterinaria "Spa & Clínica Veterinaria Mascotas"	Jr. José Olaya 774	Gerson Calderón Arvisa
Veterinaria "Cotos"	Jr. José Olaya 780 - 778	Kenyo Cotos Guerrero
Veterinaria "Animascotas"	Jr. José Olaya 797	Diana Tello
Veterinaria "La Granja"	Jr. José Olaya 792	Alain Franklin Plasencia León

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: La competitividad como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinaria, Jirón José Olaya, ciudad de Chimbote, 2019. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

1. Referente a los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas:

1. Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

2. Referente a las Micro y Pequeñas Empresas:

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

7. Número de Trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores.

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares. **9.**

Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

3. Referente a la Técnica Competitividad como factor relevante de la Gestión de Calidad.

10. ¿Conoce el termino Competitividad como factor relevante de la Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No

11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:

- a) Benchmarking
- b) Empowerment

c) Outsourcing

d) Otros

12. ¿Qué dificultades tiene para la implementación de gestión de calidad a)

Poca iniciativa

b) Aprendizaje lento

c) No se adapta a los cambios

d) Desconocimiento del puesto

13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:

a) La observación

b) La evaluación

c) Escala de puntuaciones

d) Evaluación de 360°

14. La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio a)

Si

b) No

15. La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización

a) Si

b) No

16. ¿Considera que su empresa es competitiva?

a) Si

b) No

c) Desconoce

17. ¿De qué forma su empresa es competitiva para incrementar sus ganancias? a)

Precios bajos

b) Calidad de productos

c) Atención al cliente

18. ¿Conoce usted a sus principales competidores?

a) Si

b) No

c) Poco

19. ¿Su empresa cuenta con un plan estratégico?

a) Si

b) No

20. ¿Ha mejorado la infraestructura en su empresa para poder ser competitiva? a)

Si

b) No

Anexo 5: Hoja de trabajo

N°	Preguntas	Respuestas	Tabulaciones	F.A	F.R
----	-----------	------------	--------------	-----	-----

1	Edad	18 - 30	II	2	22.22
		31 - 50	IIII	5	55.56
		51 a más	II	2	22.22
		TOTAL	9	9	100.00
2	Género	Masculino	IIII	5	55.56
		Femenino	III	4	44.44
		TOTAL	9	9	100.00
3	Grado de instrucción	Sin Instrucción			
		Primaria			
		Secundaria	III	3	33.33
		Superior no universitario	I	1	11.11
		Superior universitario	IIII	5	55.56
TOTAL	9	9	100.00		
4	¿Cuál es el cargo que ocupa en la empresa?	Dueño	II	2	22.22
		Administrador	IIIIII	7	77.78
		TOTAL	9	9	100.00
5	Tiempo que desempeña en el cargo	0 a 3	III	4	44.44
		4 a 6	IIII	5	55.56
		7 a más			
		TOTAL	9	9	100.00

N°	Preguntas	Respuestas	Tabulaciones	F.A	F.R
6	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.	0 - 3	I	1	11.11
		4 - 6	I	1	11.11
		7 a más	IIIIII	7	77.78
		TOTAL	9	9	100.00
7	Número de trabajadores.	1 -5	IIIIII	8	88.89
		6 – 10	I	1	11.11
		11 a mas			
		TOTAL	9	9	100.00
8	Las personas que trabajan en su empresa son:	Familiares	I	1	11.11
		No familiares	IIIIII	8	88.89
		TOTAL	9	9	100.00
9	Objetivo de creación.	Generar ganancia	IIIII	6	66.67
		Subsistencia	III	3	33.33
		TOTAL	9	9	100.00

N°	Preguntas	Respuestas	Tabulaciones	F.A	F.R
-----------	------------------	-------------------	---------------------	------------	------------

10	¿Conoce el termino Competitividad como factor relevante de la Gestión de Calidad?	SI NO TOTAL	IIIIIIII 9	9 0 9	100.00 100.00
11	¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?	Benchmarking Empowerment Outsourcing Otros TOTAL	I I I IIIII 9	1 1 1 6 9	11.11 11.11 11.11 66.67 100.00
12	¿Qué dificultades tiene para la implementación de gestión de calidad?	Poca iniciativa Aprendizaje lento No se adapta a los cambios Desconocimiento del puesto TOTAL	III IIII 9	4 5 9	44.44 55.56 100.00
13	¿Qué técnicas para medir el rendimiento de personal conoce?	La observación La evaluación Escala de puntuaciones Otros TOTAL	IIII III I 9	5 3 1 9	55.56 33.33 11.11 100.00
14	La gestión de calidad contribuye a mejorar el	SI NO TOTAL	IIIIIIII 9	9 9	100.00 100.00

	rendimiento del negocio.				
--	---------------------------------	--	--	--	--

15	La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización.	SI	IIIIIIII	9	100.00
		NO			
		TOTAL	9	9	100.00
16	¿Considera que su empresa es competitiva?	SI	IIIIIIII	9	100.00
		NO			
		DESCONOCE	9	9	100.00
TOTAL					
17	¿De qué forma su empresa es competitiva para incrementar sus ganancias?	Precios bajos	II	2	22.22
		Calidad de productos	II	2	22.22
		Atención al cliente	IIII	5	55.56
		TOTAL	9	9	100.00
18	¿Conoce usted a sus principales competidores?	SI	IIIIIIII	9	100.00
		NO			
		POCO			
TOTAL	9	9	100.00		
19	¿Su empresa cuenta con un plan estratégico?	SI	IIIIIIII	9	100.00
		NO	9	9	100.00
		TOTAL			

20	¿Ha mejorado la infraestructura en su empresa para poder ser competitiva?	SI	IIIIIIII	9	100.00
		NO	9	9	100.00
		TOTAL			

Anexo 6: Figuras

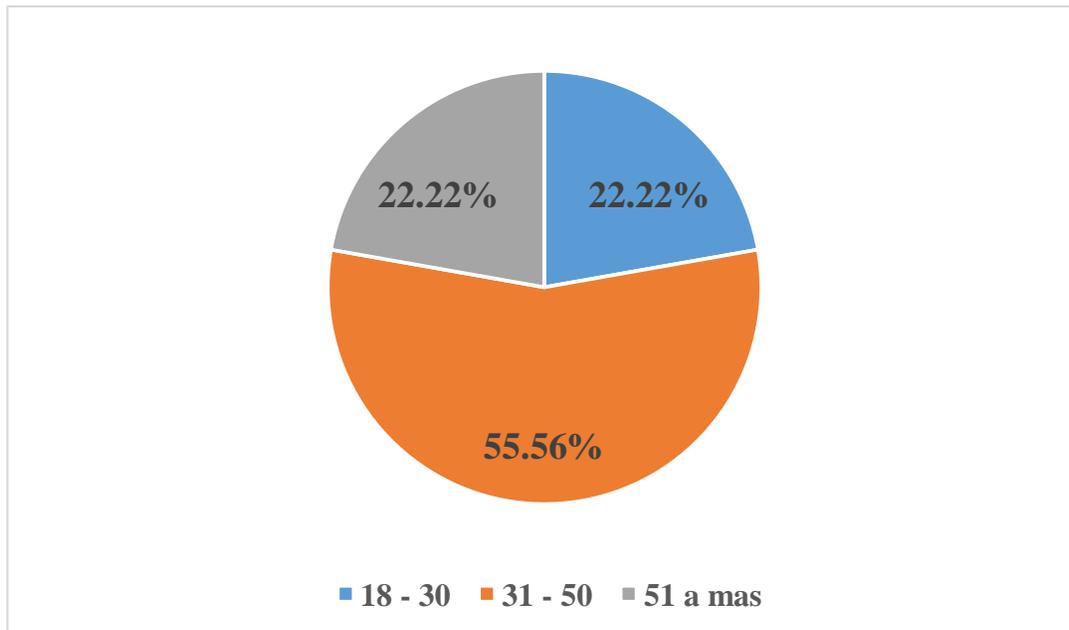


Figura 1. Edad de los Representantes

Fuente. Tabla 1

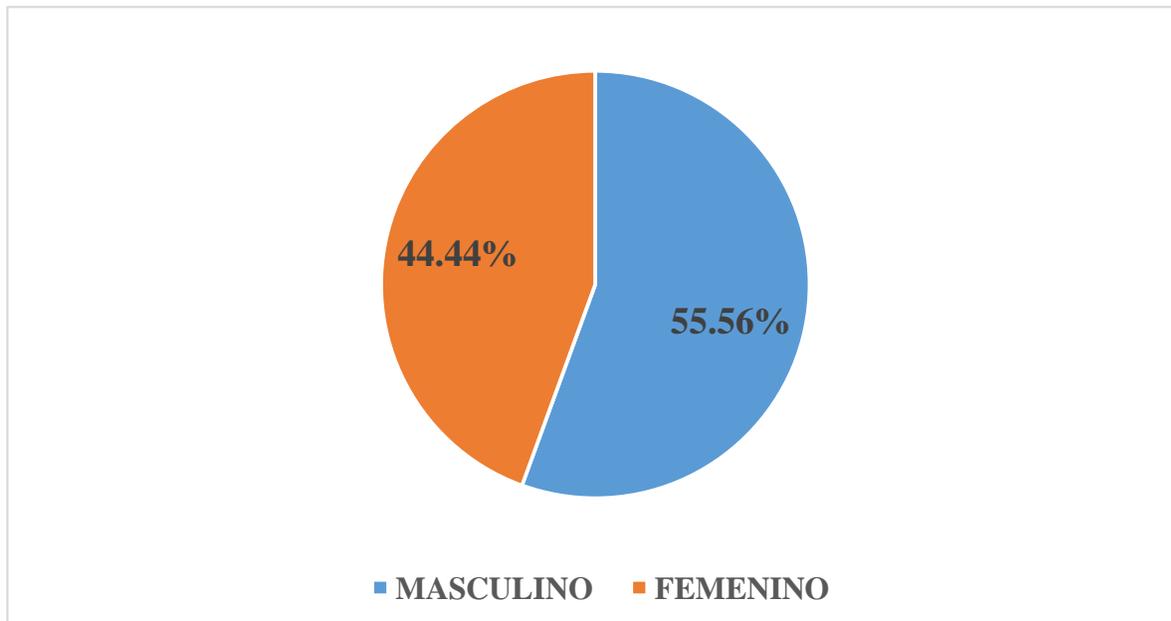


Figura 2. Edad de los Representantes

Fuente. Tabla 1

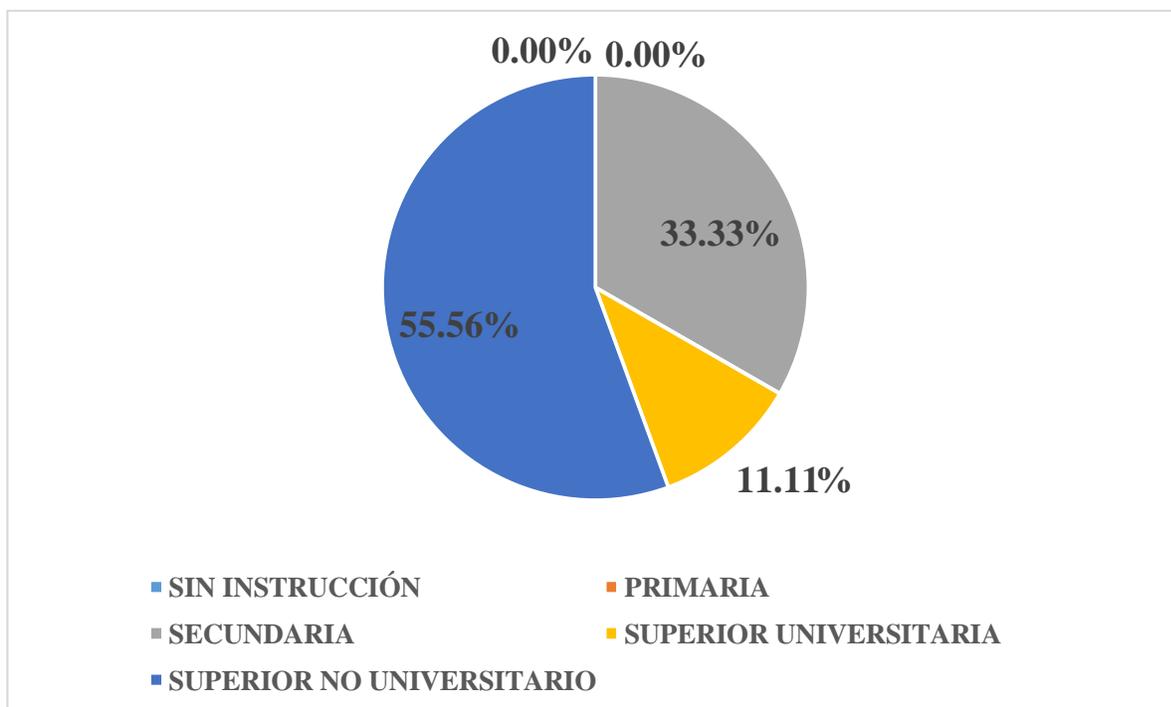


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente. Tabla 1

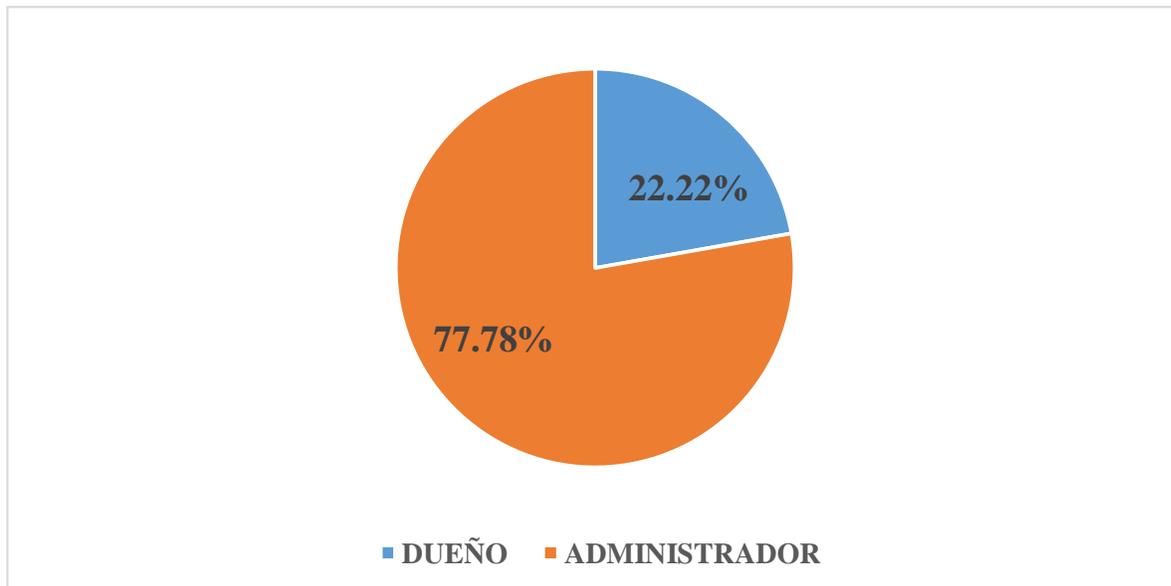


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente. Tabla 1

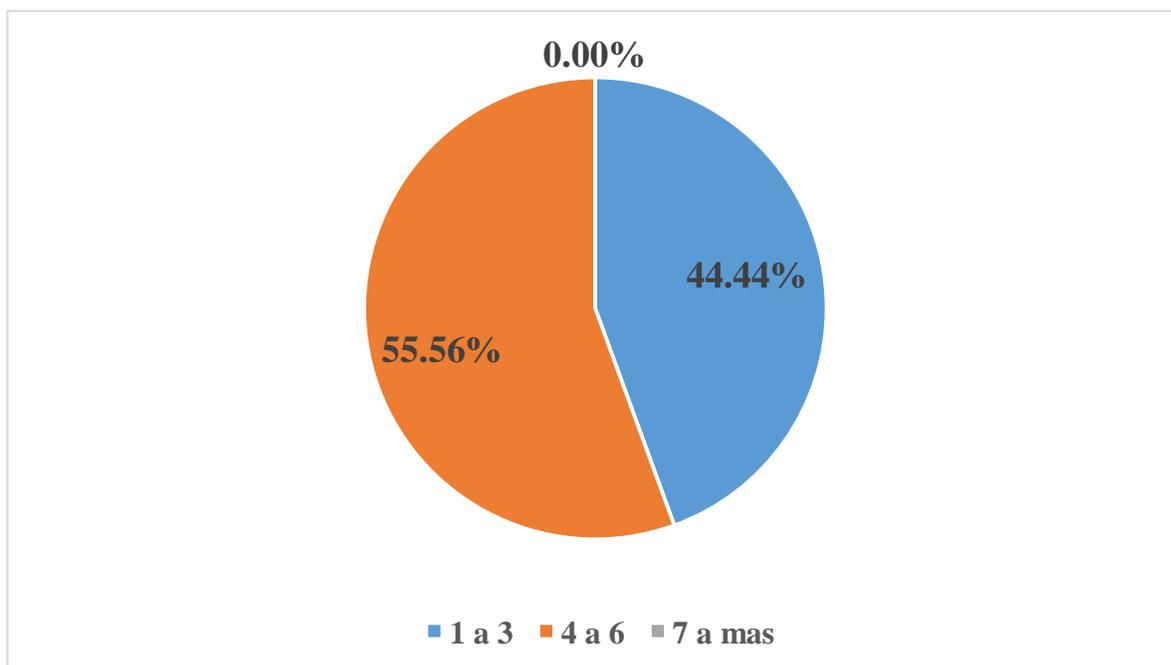


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente. Tabla 1

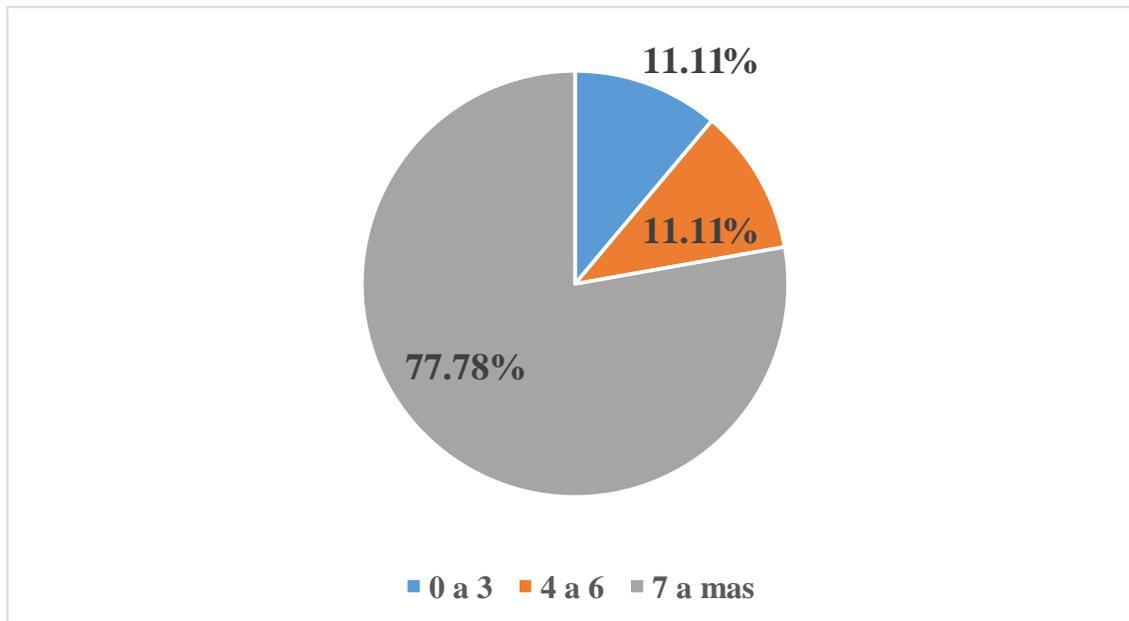


Figura 6. Tiempo de la empresa en el rubro

Fuente. Tabla 2

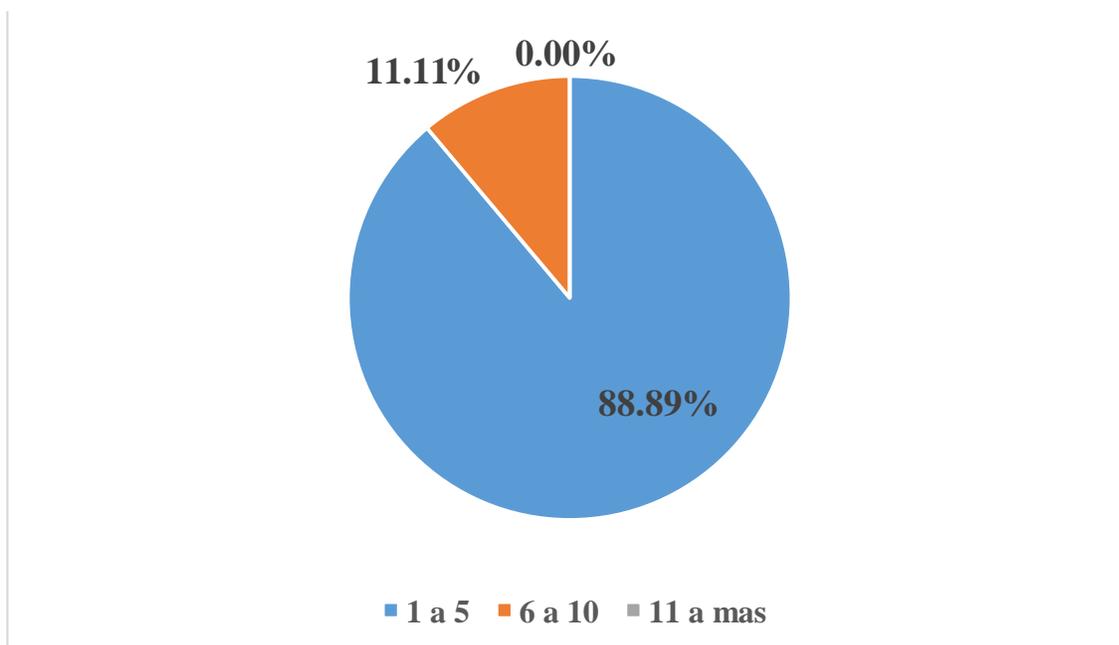


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente. Tabla 2

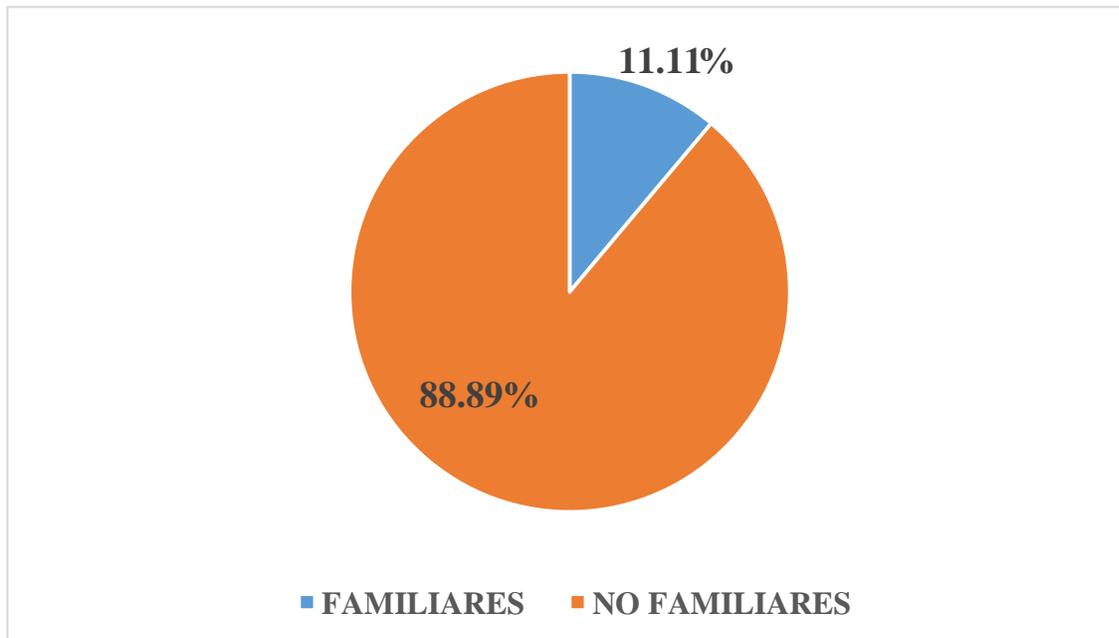


Figura 8. Personas que trabajan en su empresa

Fuente. Tabla 2

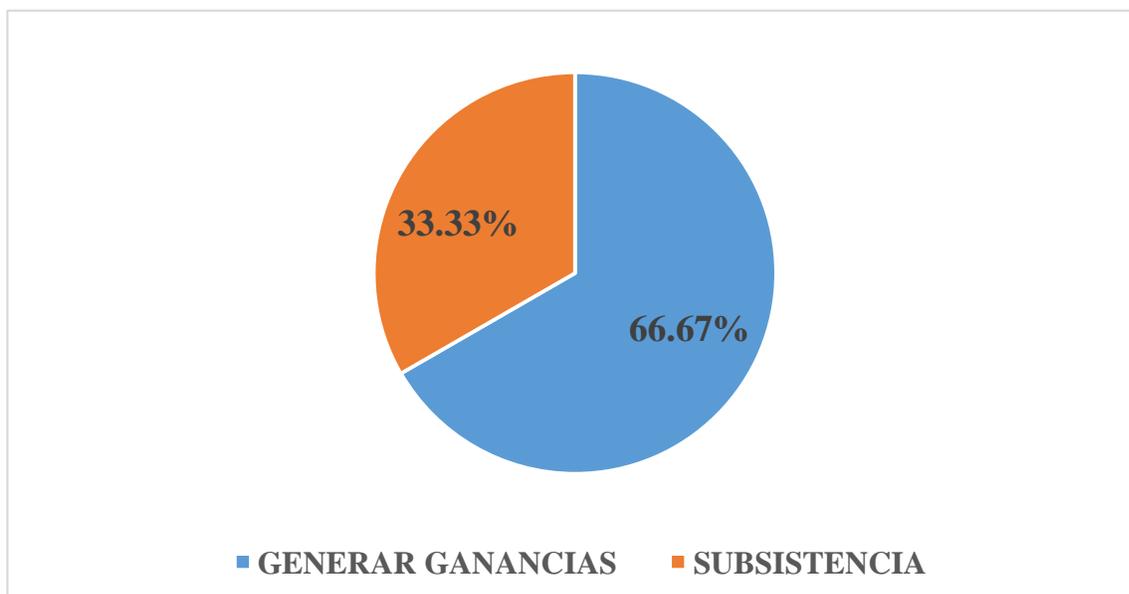


Figura 9. Objetivo de la creación de la empresa

Fuente. Tabla 2

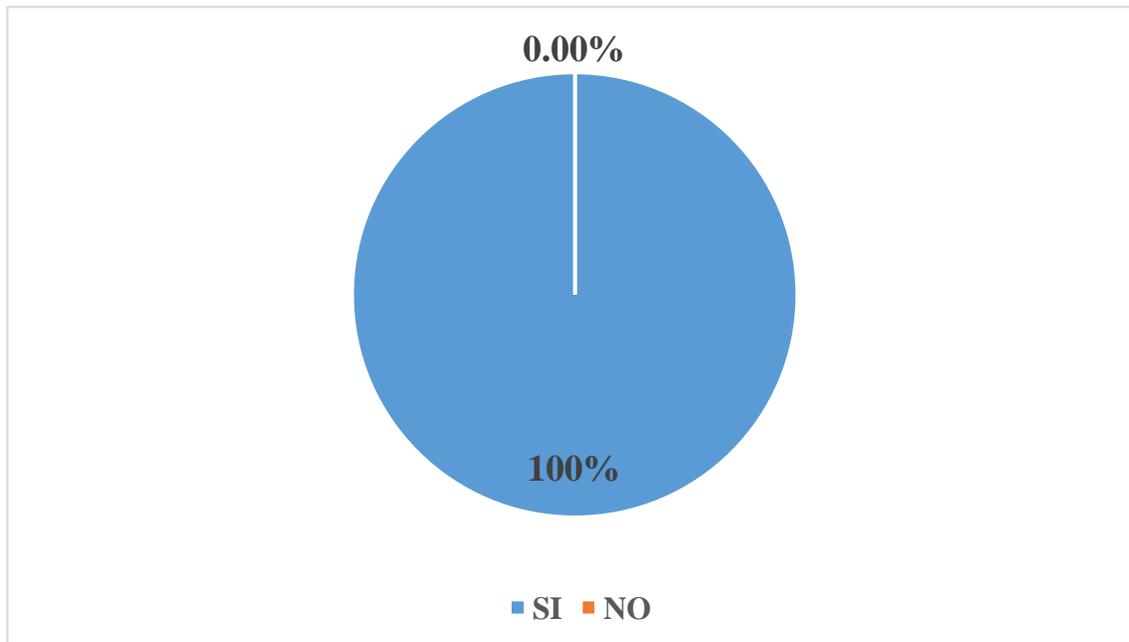


Figura 10. Conoce el termino competitividad como factor relevante de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

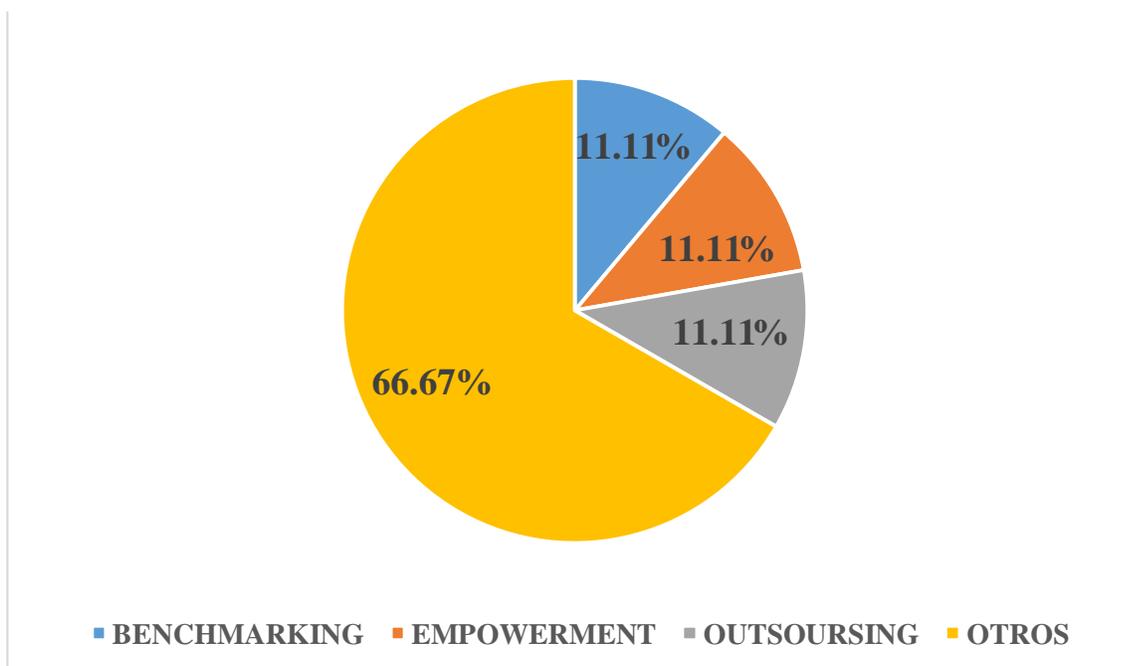


Figura 11. Técnicas modernas de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

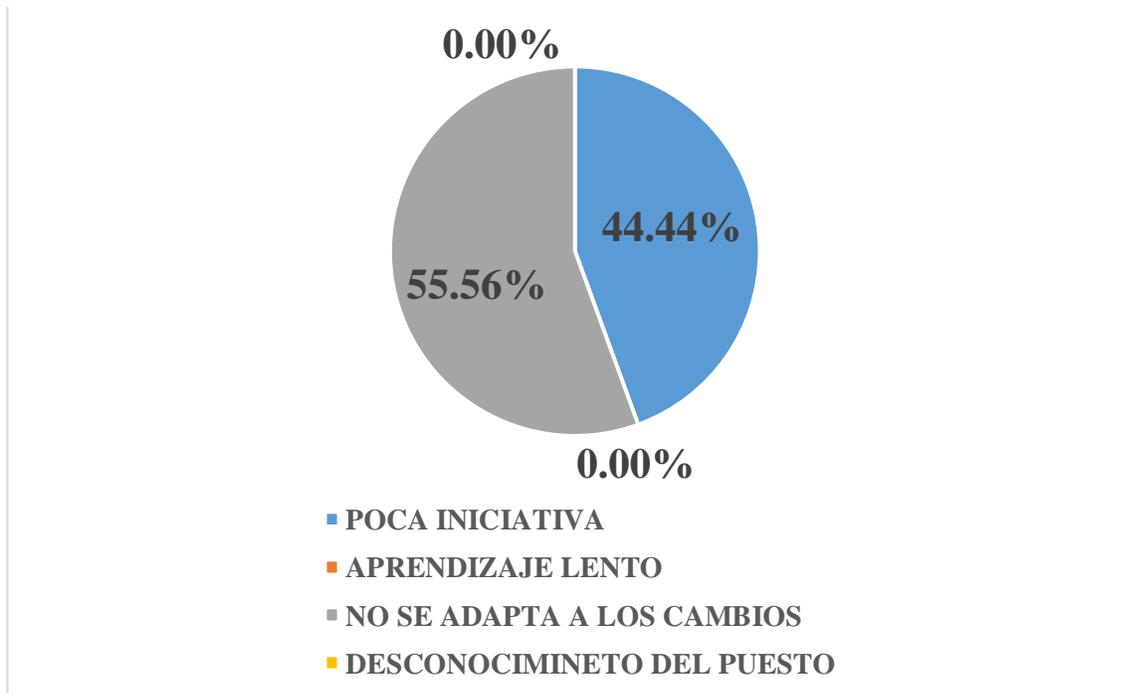


Figura 12. Dificultades para la implementación de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

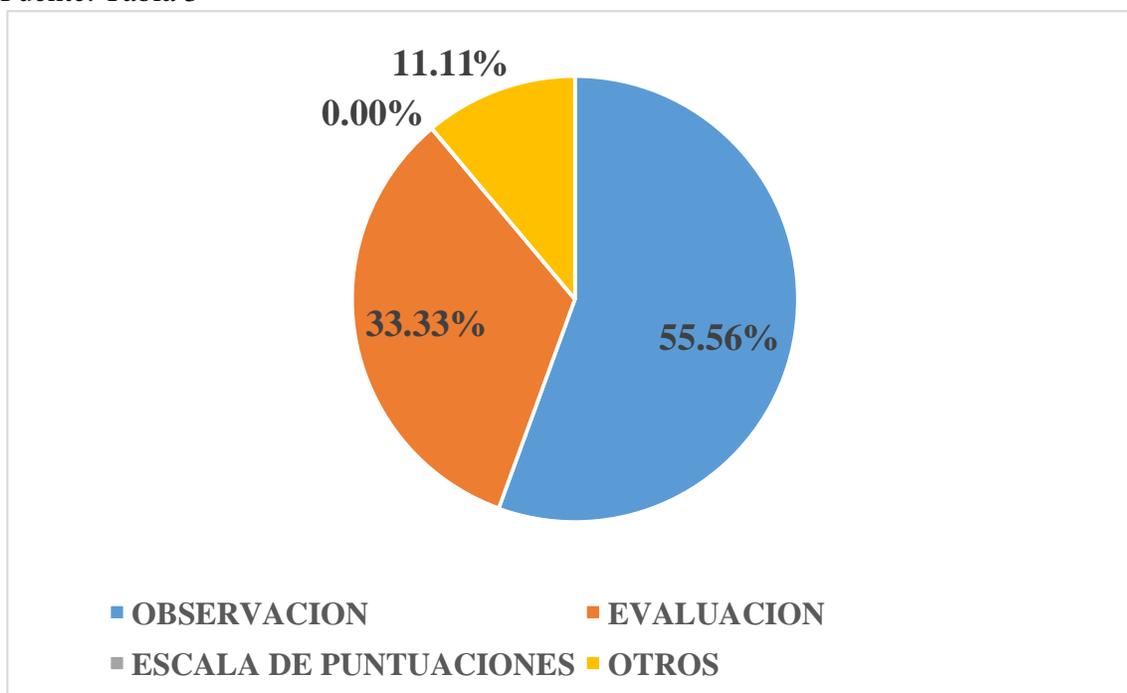


Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal

Fuente. Tabla 3

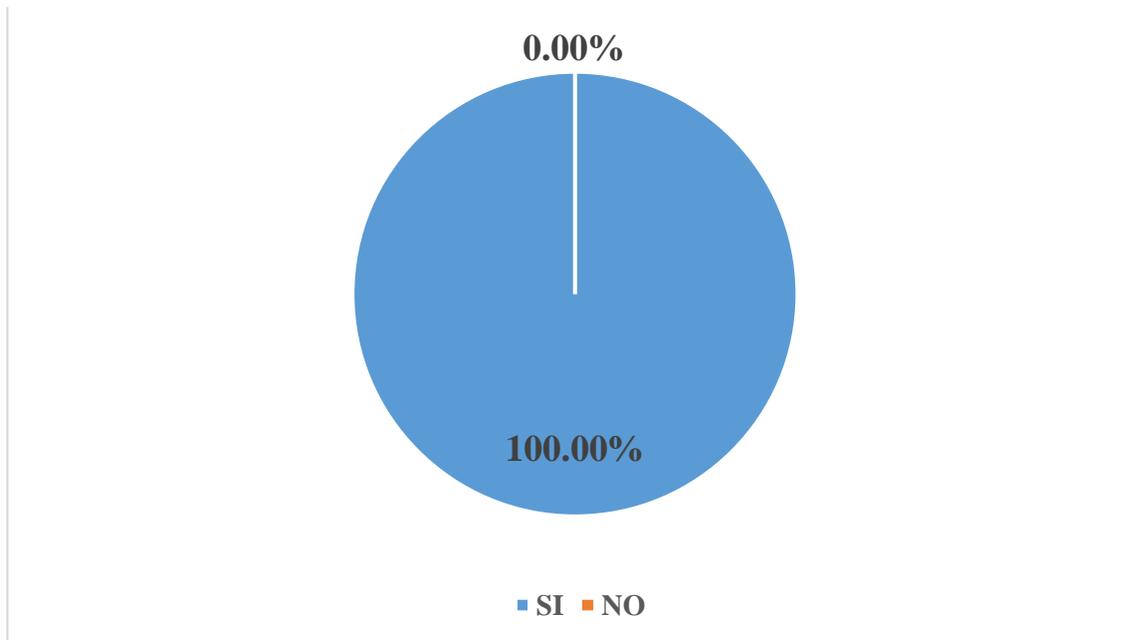


Figura 14. La gestión de calidad contribuye mejorar el rendimiento del negocio Fuente.

Tabla 3

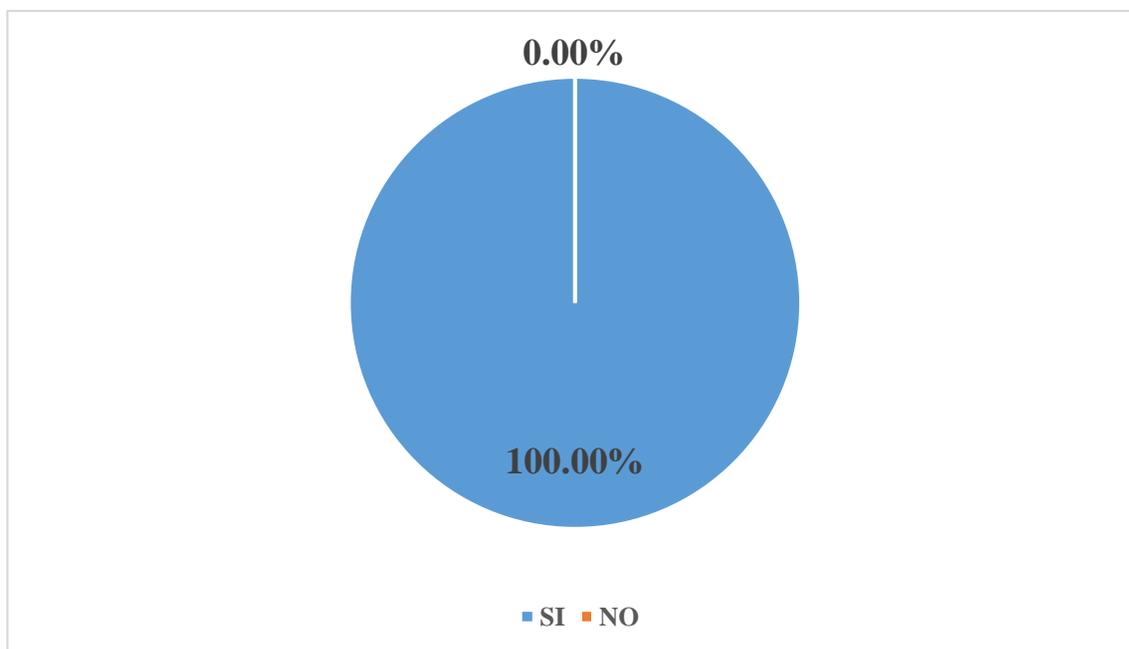


Figura 15. La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización Fuente. Tabla 3

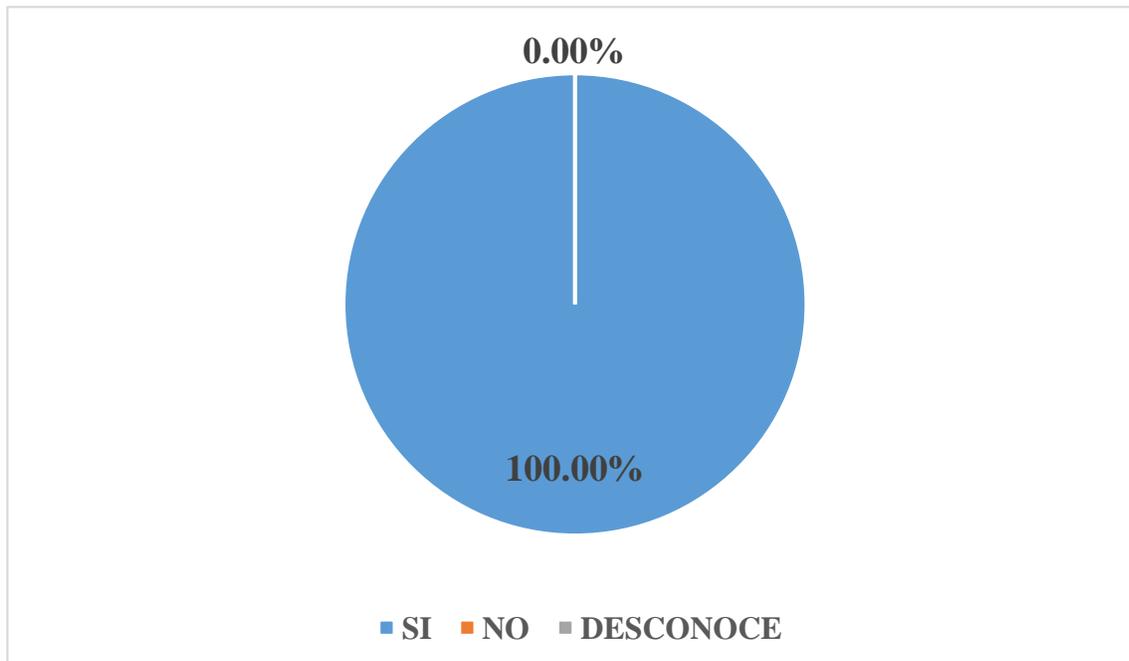


Figura 16. Considera que su empresa es competitiva

Fuente. Tabla 3

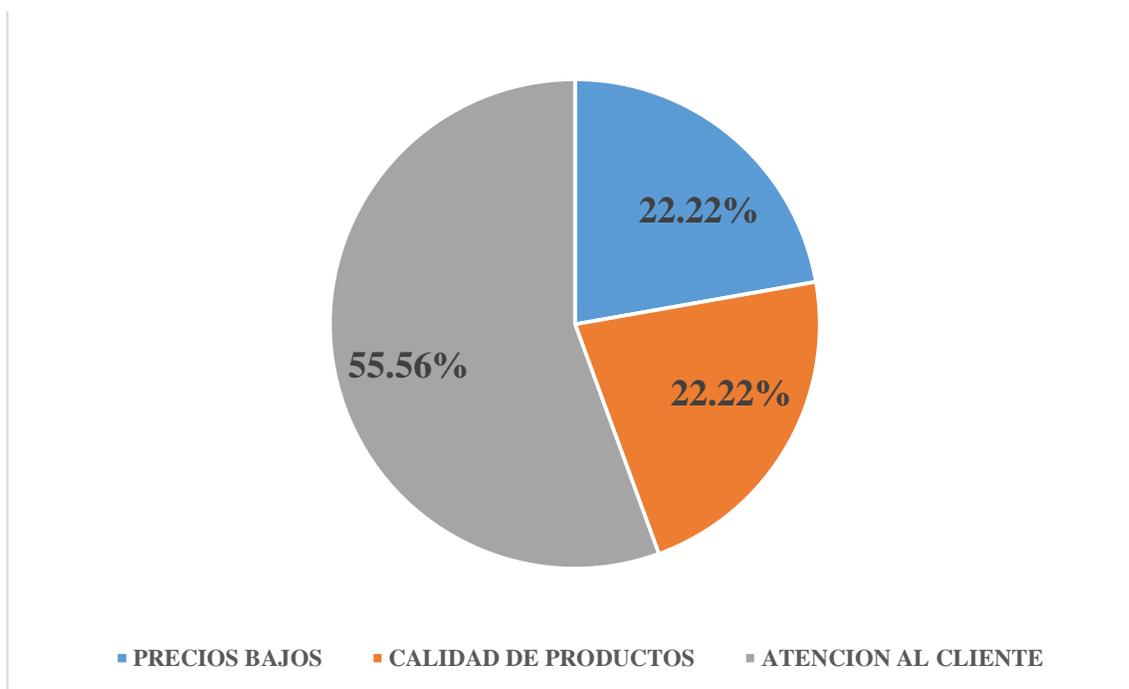


Figura 17. De qué forma su empresa es competitiva para generar ganancias

Fuente. Tabla 3

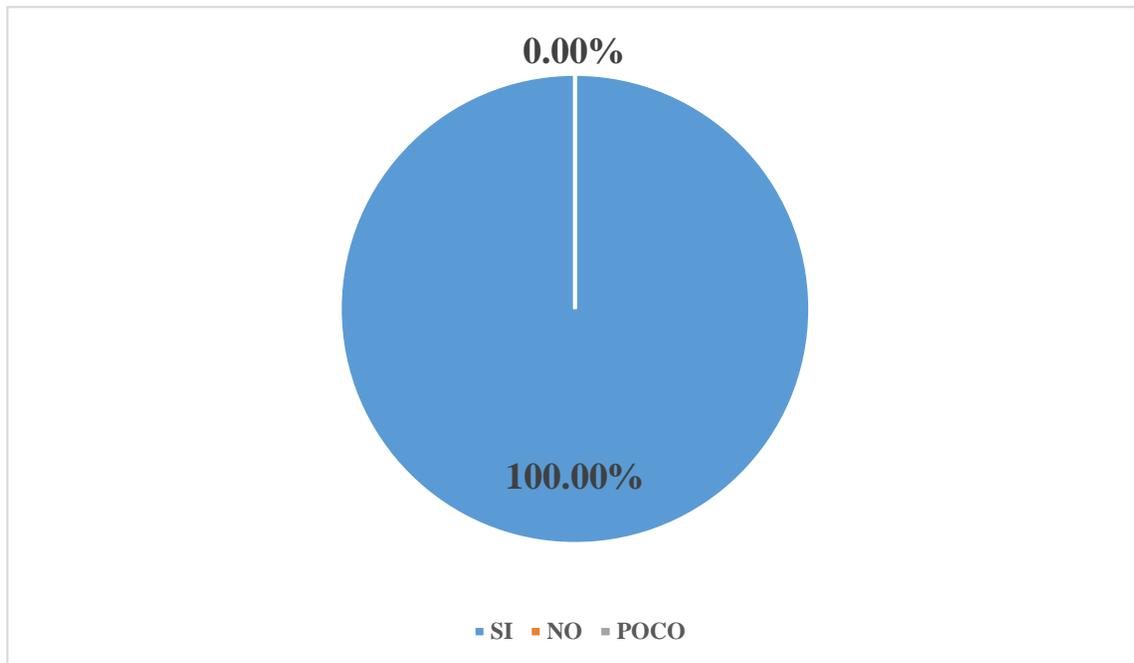


Figura 18. Conoce usted a sus principales competidores

Fuente. Tabla 3

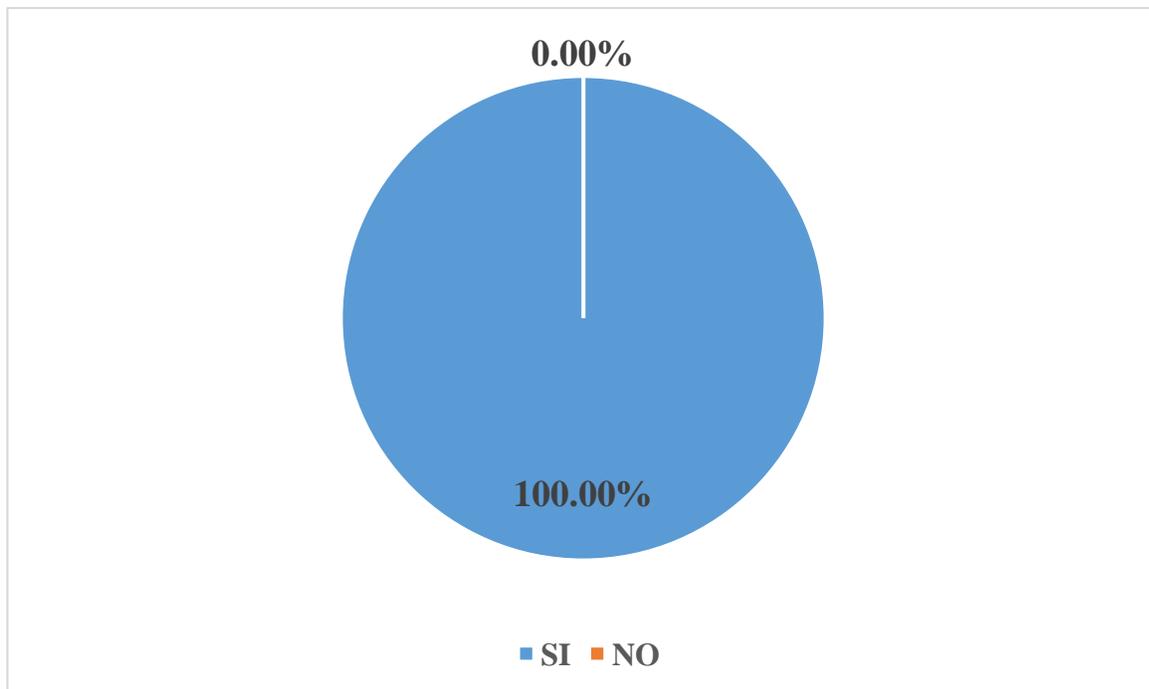


Figura 19. Su empresa cuenta con un plan estratégico

Fuente. Tabla 3

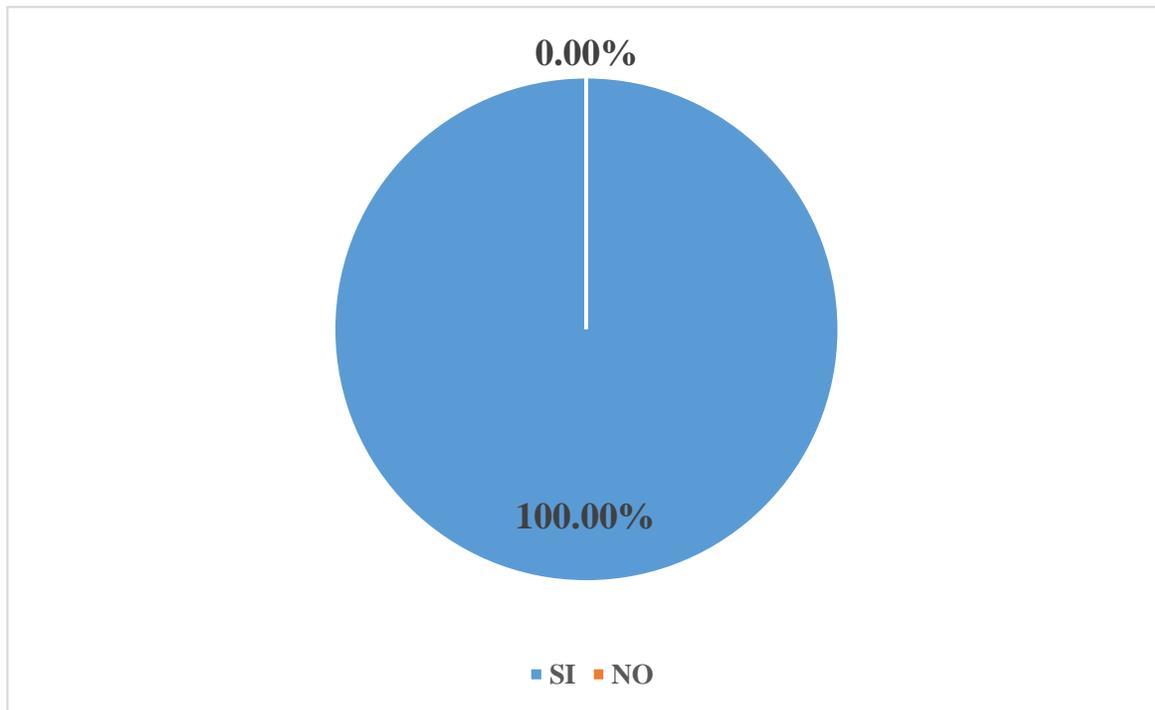


Figura 20. Ha mejorado la infraestructura de su empresa para ser más competitiva

Fuente. Tabla 3